

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**  
Husitská teologická fakulta

**Diplomová práce**

**Osobní asistence u osob se zrakovým postižením**

**Personal assistance for people with visual disabilities**

**Vedoucí práce:**  
MUDr. Jiřina Ondrušová, Ph.D.

**Autorka práce:**  
Bc. Daniela Töpferová

Praha 2014

### **Poděkování**

Děkuji vedoucí práce MUDr. Jiřině Ondrušové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

### **Prohlášení**

*„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem Osobní asistence u osob se zrakovým postižením napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.“*

V Praze dne:

Podpis:

## **Anotace**

Diplomová práce s názvem „ Osobní asistence u osob se zrakovým postižením“ pojednává o osobách se zrakovým postižením a specifikách osobní asistence u této cílové skupiny. Nalezneme zde informace o zraku a jeho funkcích a nejčastějších onemocněních, jež způsobují zrakové postižení. Dále popisuje osoby se zrakovým postižením, specifika jejich výchovy a vzdělávání a také psychosociální aspekty, které těmto osobám ovlivňují život. Také zjistíme, jak mohou tyto osoby kompenzovat své zrakové postižení a jaké pro ně existují v České republice možnosti péče. Dozvíme se co je osobní asistence, jaká jsou specifika doprovázení a komunikace u těchto osob a jak by měl vypadat vztah mezi osobním asistentem a klientem s postižením zraku. V empirické části se práce zabývá tím, jak si osobní asistenti u zrakově postižených a klienti osobní asistence se zrakovým postižením představují vzájemnou spolupráci, tedy jak by měla osobní asistence u zrakově postižených vypadat.

## **Klíčová slova**

Zrakové postižení, Osobní asistence, Integrace, Komunikace, Doprovázení, Vztah

## **Annotation**

Diploma thesis titled „Personal assistance for persons with a visual handicap” focuses on visually handicapped persons and specifics of personal assistance provided to visual handicapped persons. Diploma thesis deals with information relating to the eye sight as such, to the eye sight’s function and to the most frequent diseases causing a visual handicap. Furthermore, it introduces visually handicapped persons, dissimilarity of their upbringing and education and psychosocial aspects that affects visually handicapped persons’ life. My diploma thesis presents ways how visually handicapped persons can compensate their handicap and what opportunities exist in the Czech Republic for them. Moreover, it explains the term of personal assistance, specifics of accompaniment and communication of those persons and it explains how the relationship between a personal assistant and a visually handicapped client should look like. The empiric part of my diploma thesis concerns with a mutual cooperation and building up of mutual trust between personal assistants and visually handicapped clients, thus how the personal assistance provided to visually handicapped persons should work.

## **Keyword**

Visual handicap, personal assistance, integration, communication, accompaniment, relationship

## OBSAH

ÚVOD .....	8
1 Charakteristika zraku a zrakových vad .....	9
1.1 Anatomie zrakového orgánu .....	9
1.2 Funkce zrakového orgánu .....	10
1.2.1 Vývoj zraku .....	11
1.3 Vědní disciplíny související se zrakem .....	12
1.4 Závažné oční choroby .....	13
1.4.1 Klasifikace zrakových vad .....	13
1.4.2 Některé typy zrakových vad .....	14
2 Osoba se zrakovým postižením .....	16
2.1 Klasifikace osob se zrakovým postižením .....	16
2.1.1 Hluchoslepota .....	18
2.2 Specifika výchovy a vzdělávání osob se zrakovým postižením .....	19
2.2.1 Výchova a vzdělávání v rodině .....	19
2.2.2 Výchova a vzdělávání ve škole .....	20
2.3 Psychosociální aspekty osob se zrakovým postižením .....	22
2.3.1 Integrace .....	23
2.3.2 Pracovní uplatnění .....	24
2.3.3 Volný čas .....	25
3 Možnosti kompenzace zrakového postižení .....	27
3.1 Kompenzační pomůcky .....	27
4 Možnosti péče o osoby se zrakovým postižením v ČR .....	32
4.1 Sociální služby pro osoby se zrakovým postižením dle 108/2006 Sb. ....	32
4.2 Organizace zabývající se péčí o osoby s poruchou zraku .....	36
4.2.1 SONS .....	36
4.2.2 Tyfloservis, o.p.s .....	36
4.2.3 Dědina, o.p.s. ....	37
4.2.4 Domov pro zrakově postižené PALATA .....	38
4.2.5 Okamžik-sdružení pro podporu nejen nevidomých .....	38
5 Vztah osobního asistenta a klienta s oční vadou .....	42
5.1 Osobní asistence .....	42
5.2 Lidský vztah jako důležitý faktor práce s klientem .....	44
5.3 Specifika osobní asistence u osob s poruchou zraku .....	47

5.3.1	Pravidla komunikace se zrakově postiženými osobami .....	48
5.3.2	Pravidla doprovázení zrakově postižených osob .....	49
5.4	Rizikové faktory ve vztahu osobní asistent a klient .....	52
6	Výzkumné šetření .....	55
6.1	Cíle výzkumného šetření .....	56
6.2	Výzkumné metody .....	56
6.3	Metodika výzkumu.....	56
6.4	Soubory.....	57
6.5	Výsledky výzkumného šetření.....	60
6.6	Závěry výzkumného šetření.....	76
ZÁVĚR .....		79
Seznam použité literatury.....		80
Seznam příloh .....		<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
Přílohy .....		<b>Chyba! Záložka není definována.</b>

# ÚVOD

Zrak můžeme považovat za jeden z nejdůležitějších smyslů vůbec. Získáváme jím až 90% informací ze svého okolí. Osobám se zrakovým postižením tak chybí možnost, získávat mnoho informací a vjemů z jejich okolí, což výrazně ovlivňuje jejich život.

Téma osobní asistence u zrakově postižených jsem zvolila, protože jsem se několik let věnovala dobrovolnictví u této cílové skupiny a problematika zrakově postižených mě velmi zaujala. Práce se zrakově postiženými má svá specifika, která je důležité znát, aby naše pomoc těmto lidem byla co nejefektivnější. Vzhledem k tomu, že mnoho lidí neví, jak správně přistupovat k této cílové skupině, rozhodla jsem se práci s nevidomými alespoň trochu přiblížit a tím dát lidem inspiraci k tomu, jak by jejich pomoc měla vypadat.

Cílem této práce je tedy představit problematiku nevidomých a upozornit na specifika, která přináší osobní asistence u osob se zrakovým postižením. Práce by měla seznámit osoby, které se rozhodnou pracovat se zrakově postižením s tím, jak správně pomáhat. Měla by také popsat, jak by měla správně vypadat spolupráce mezi osobním asistentem a klientem při osobní asistenci u zrakově postižených osob a čemu je dobré se při spolupráci vyvarovat.

V první kapitole se budu věnovat charakteristice základních pojmů, které je nezbytné znát k pochopení celého tématu, kterým jsou osoby se zrakovým postižením. Těmito termíny jsou zrak, zrakové funkce nebo závažné oční choroby, jež způsobují zrakové postižení. Vysvětlím zde také, jaké obory se zabývají problematikou zraku a zrakového postižení. V následující kapitole budu hovořit o osobách se zrakovým postižením, jakým způsobem se rozlišuje zrakové postižení a o rozdílu ve výchově a vzdělávání těchto osob. Třetí kapitola bude věnována kompenzačním pomůckám, které mohou tito lidé využívat a jež jim v mnohém usnadňují život. Práce pokračuje kapitolou, která se zaměřuje na možnosti péče o tyto osoby. Představím zde sociální služby, které mají zrakově postižení možnost využívat a poté jednotlivé organizace, zabývající se touto cílovou skupinou. Pátá kapitola se věnuje tématu osobní asistence u osob se zrakovým postižením, specifikům práce s lidmi s tímto postižením, pravidlům komunikace a doprovázení nebo rizikovým faktorům, které mohou zásadně ovlivnit spolupráci mezi osobním asistentem a klientem se zrakovým postižením. Poslední kapitolu věnuji výzkumnému šetření, které se bude týkat otázky, jak by měla správně vypadat osobní asistence u těchto osob. Cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké jsou představy osobních asistentů a zrakově postižených osob o osobní asistenci u nevidomých. Jaké jsou v jejich představách rozdíly a v čem se naopak shodují.



# 1 Charakteristika zraku a zrakových vad

Aby bylo možné lépe porozumět tématu, jež jsem si pro svou diplomovou práci zvolila, je nutné úvodem vysvětlit základní pojmy, kterými se budu v textu zabývat. Představím zde jednotlivé části oka, popíšu jakou funkci má zrak a jaký je jeho vývoj, jednotlivé typy očních vad, jež způsobují závažné postižení zraku a také obory, které se touto problematikou zabývají.

## 1.1 Anatomie zrakového orgánu

Jak uvádí Novohradská (2009), zrakové ústrojí člověka se skládá ze tří částí:

- a) Oči s pomocnými orgány. Do této skupiny řadíme víčka, která chrání oko před poškozením. Dále sem patří spojivka, která se stará o výživu oka. Slzné ústrojí, jež napomáhá k jeho zvlhčování. Okohybné svaly, které se nacházejí v očnici a jejichž prostřednictvím můžeme s okem pohybovat. Pomocí oka pak můžeme zachycovat zrakové podněty.
- b) Zraková dráha napomáhá spojení očí se zrakovým centrem v mozku. Vjemy vychází ze sítnice a putují do mozku pomocí nervových vláken ve zrakovém nervu. V blízkosti hypofýzy se pak oba zrakové nervy kříží. Toto místo nazýváme chiasma.
- c) Zrakové centrum v mozkové kůře, jehož přesné umístění nalezneme v týlním mozkovém laloku, zpracovává zrakové podněty a vznikají tak zrakové vjemy.

*„Oko je párový orgán zraku, umístěný v kostěné prohlubni lebky- pravé a levé očnici.“* (Pitrová, Š., 1993, s. 9) Stěna oka se skládá z části vazivové, cévnaté a nervové. Vrstvu vazivovou tvoří **rohovka**, která umožňuje prostup a lom světla do oka. Díky ní, tak vzniká zrakový vjem. V této vrstvě se nachází také **bělima**, která je známější pod názvem bělmo a která je vnější ochrannou vrstvou oka. Cévnatá vrstva je složena z **duhovky**, kde se nachází pigmentové barvivo a jehož množství určuje barvu očí, jejím centrem je **zornice**, která určuje, kolik světla do oka projde. Dalšími částmi této vrstvy jsou pak **řasnaté těleso**, které se stará o akomodaci oka a **cévnatka** též označovaná jako živnatka, pomocí níž se oko vyživuje zevnitř. Poslední částí je nervová vrstva. Ta je tvořena **sítnicí**, kde se nachází buňky- fotoreceptory, které jsou tvořeny čípky a tyčinkami a v nichž začíná proces vidění. Čípky jsou uloženy v zadním pólu oka v tzv. **žluté skvrně**, jež je místem nejostřejšího vidění a napomáhají vidění ve dne a k rozlišování barev. Směrem do periferie od žluté skvrny čípků ubývá a nacházíme zde tyčinky, které umožňují černobílé vidění a vidění za šera.

Mezi další důležité části oka patří **čočka**, která je umístěna za duhovkou a jejímž prostřednictvím dochází k akomodaci. Je charakteristická svou lomivostí, elasticitou a průhledností. Za čočkou nalezneme **sklivec**, který tvoří vnitřní prostor oční koule. Za čočkou také nalezneme zadní oční komoru, která je vyplněna nitrooční tekutinou stejně jako přední oční komora, jež se nachází za rohovkou. Přesné zobrazení anatomie oka je možné najít v příloze číslo jedna.

## 1.2 Funkce zrakového orgánu

Dle Keblové (2001) je kvalita zrakového vnímání určena funkcemi zrakového analyzátoru. Mezi tyto funkce patří zraková ostrost neboli vizus. Jedná se o schopnost oka rozlišovat. Tedy to jak ostře a jasně vnímáme určitý předmět a jeho detaily. „*Principem je základní rozlišovací schopnost sítnice oka rozpoznat dva body, za předpokladu, že jejich obraz dopadá pod určitým úhlem a podráždí dva čípky, mezi nimiž zůstává jeden čípek nepodrážděný.*“ (NOVOHRADSKÁ, H., 2009, s. 15) Díky míře zrakové ostrosti, je možné určit stupeň zrakového postižení.

Základem pro vyšetření zrakové ostrosti, je vyšetření vidění do dálky a do blízka, kdy se zjišťuje míra minimálního úhlu rozlišení. To probíhá pomocí tabulek, které se nazývají optotypy. Tabulky obsahují čísla a písmena nebo i obrázky, které jsou určeny dětem, jež neumějí číst. Vyšetření do dálky probíhá tak, že se jedno oko zakryje a dotyčný pak čte z tabulky symboly na určitou vzdálenost. Následně se stejným způsobem vyšetřuje oko druhé. Výsledky zrakové ostrosti se zapisují pomocí zlomků nebo desetinných čísel, kdy v čitateli se nachází vzdálenost, na kterou byl člověk vyšetřován a jmenovatel určuje číslo řádky, kterou je dotyčný schopen přečíst bez chyb. Normální zraková ostrost se tedy značí například  $V = 6/6$ , což znamená, že člověk přečte ze šesti metrů vzdálenosti, šestý řádek na optotypu. Na vyšetření do blízka se pak používají tzv. Jaegrovy optotypy, které obsahují 24 tabulek se souvislým textem, ale s rozdílnou velikostí písma. Výsledky se zapisují pomocí čísel, kterými jsou označeny tabulky. Tedy např. označení 1, znamená, že člověk přečetl tabulku s nejmenší velikostí písmen.

Keblová (2001) do funkcí zrakového analyzátoru zařazuje i zorné pole, které nám napomáhá vidět širší prostor okolo bodu, na který se právě díváme. Takové vidění nazýváme jako periferní a umožňuje nám orientovat se v prostoru. Poruchy zorného pole jsou charakteristické například při onemocnění zeleným zákalem nebo onemocnění zrakového nervu. Správná funkce zorného pole se zjišťuje pomocí perimetru. Vyšetřením zjistíme stav

centrálního a periferního vidění, kdy centrální nám umožňuje rozeznávat barvy a vidět ostře a periferní naopak vidět černobíle a pomáhá nám tedy při orientaci ve tmě a prostoru.

Dalšími vlastnostmi zrakového vnímání jsou schopnost adaptace, tedy přizpůsobení se oka světlu a jeho intenzitě. Dále schopnost rozlišování barev, nazývaná též barvocit. Jedná se o schopnost rozeznávat barvy, které můžeme vnímat pomocí žluté skvrny v oku. Vyšetřuje se pomocí pseudoizochromatických tabulek. Mezi ně patří například Vechagenovy tabulky, které vypadají tak, že na jejich pozadí jsou body různých barev a do nich jsou vloženy obrazce jedné barvy. Lidé, kteří mají poruchu barvocitu, těžko tyto obrazce hledají. Pokud se jedná o poruchu barvocitu, kdy člověk barvy vůbec nevnímá, jde o barvoslepost.

Akomodace, je další funkcí zraku, kdy jde o schopnost oka vidět ostře na různou vzdálenost. Schopnost akomodace závisí na zesílení nebo zeslabení lomivé síly čočky v oku. (HAMADOVÁ, P., KVĚTOŇOVÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., 2007, s. 19) Čočka s přibývajícím věkem svou pružnost ztrácí. Binokulární vidění je schopnost, na jejímž základě můžeme pozorovaný předmět jednoduše vidět oběma očima. Vyvíjí se zhruba do šesti let věku. Zajišťuje též vidění do hloubky. Poslední funkcí je pak citlivost na kontrast, tedy rozlišení jasu dvou ploch, které se nachází v našem zorném poli.

### 1.2.1 Vývoj zraku

Oko jako samotný orgán se vyvíjí do osmého týdne prenatálního období. Ovšem zrakové funkce se vyvíjejí zejména v raném a předškolním věku a svůj vývoj ukončují asi v šestém roce života člověka, kdy dochází ke stabilizaci reflexů. Pokud sledujeme vývoj zraku u dítěte, můžeme odhalit možné zrakové poruchy. Důležitá je zejména včasná diagnostika onemocnění. Dítě, u kterého byla taková porucha diagnostikována, by se mělo vyvíjet zpravidla stejně jako to, kterému nebylo žádné onemocnění zraku zjištěno a to i přesto, že mnoho schopností a dovedností nedokáže, právě díky svému znevýhodnění.

Keblová (2001), která sepsala zvláštnosti vývoje zraku, říká, že do konce prvního měsíce je dítě schopno rozeznávat stíny, světlo a tmu. Do třetího měsíce, již začíná sledovat předměty, nacházející se v jeho zorném poli. Začíná si také prohlížet lidské tváře, které již dovede více vnímat. Později začíná hledět přímo a zaostřovat na předměty, které se nachází zhruba dvanáct až padesát centimetrů před ním. Je také schopno fixovat věci, které jsou vzdálené jeden metr. Pozoruje i to co padá a rychle se pohybující předměty. Od pátého měsíce má již správně vyvinutou koordinaci očí. Je též schopno poznat cizího člověka. Od sedmého měsíce začíná zvedat hlavu při pohledu nahoru. Snaží se napodobovat výrazy obličeje. Má

dobře rozvinutou funkci fixace, konvergence a divergence, což znamená, že vnímá předměty, které jsou blízko i ty, jež jsou vzdálené. Pomalu se u dítěte začíná rozvíjet i vidění prostorové.

Mezi prvním rokem a rokem a půl již rozeznává věci podobné i rozdílné. Je schopno v knize ukázat obrázek určitého předmětu, prohlížet si je a samo otáčet listy v knize. Do třetího roku má již plně vyvinutou konvergenci. Vidí samo sebe v zrcadle, rozpoznává a pojmenovává známé předměty, umí vyjmenovat barvy, rozlišovat stejné tvary a tak dále. Do čtyř let, dovede obkreslit geometrický vzor, třídí hračky podle barev, délky nebo velikosti a v pátém roce rozeznává i odstíny barev. Také má již plně vyvinuté prostorové vnímání.

### 1.3 Vědní disciplíny související se zrakem

V této kapitole si představíme jednotlivé vědní disciplíny, které se zabývají zrakem a zrakovými vadami a s nimiž se nejčastěji setkáme v literatuře v souvislosti s naším tématem.

Oftalmologie je lékařský obor zabývající se anatomií a fyziologií zraku a zrakovými vadami. Obor zahrnuje jak složku chirurgické léčby, tak léčby konzervativní.

Optometrie, v tomto případě se jedná o nelékařskou profesi, která se stejně jako oftalmologie zaměřuje na zkoumání oka. Specialistou tohoto oboru je optometrista. Ten ovšem nestanovuje diagnózu a neléčí oční choroby. Vyšetřuje pouze zrakové funkce a stanovuje odpovídající dioptrické korekce a aplikaci kontaktních čoček.

Ortoptika. Jejím cílem je obnovení porušeného binokulárního vidění v motorické i senzorické složce. Jedná se o rehabilitaci, jejímž cílem je prevence, diagnostická a léčebná péče, při které dochází k zlepšení zrakové ostrosti a tedy lepšímu binokulárního vidění. Od roku 2004, tedy od roku, kdy Česká republika vstoupila do Evropské unie, je vyhlášena za samostatný obor, který je možné vyučovat na vysokých školách.

Oftalmopedie je oborem speciální pedagogiky, která se zabývá výchovou a vzděláváním osob se zrakovým postižením během jejich celého života. Cílem je dosáhnout rozvoje jejich osobnosti a kompetencí a zlepšit tak kvalitu jejich života. Samotný pojem vznikl složením dvou řeckých slov *ophthalmos*, což znamená v překladu oko a *paidea*, které překládáme jako výchova. V dnešní době se také můžeme setkávat s pojmem tyflopedie, který je synonymem ke slovu oftalmopedie. Cílem je „*maximální rozvoj osobnosti jedince se zrakovým postižením, což znamená nejen dosažení nejvyššího stupně socializace, včetně zajištění adekvátních podmínek pro edukaci, ale i příprava na povolání, následné pracovní zařazení a plnohodnotné společenské uplatnění*“ (LUDÍKOVÁ, L. in HAMADOVÁ, P., KVĚTOŇOVÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., 2007, s. 10)

## 1.4 Závažné oční choroby

V této kapitole bych se ráda zaměřila na to, co označujeme jako zrakovou vadu, jak se zrakové vady klasifikují a na nejčastější onemocnění, jež způsobují závažné postižení, které obvykle vede k částečné nebo úplné ztrátě zraku. Nebudu se zde proto zabývat všemi typy poruch, jež způsobují zrakové obtíže, ale pouze těmi, které nejčastěji narušují život člověka a omezují tak jeho soběstačný život.

### 1.4.1 Klasifikace zrakových vad

Definic, které vysvětlují, co vlastně zraková vada je, existuje mnoho. Nejvýstižněji a nejjednodušeji, dle mého názoru, popisuje pojem profesorka Ludíková, která říká, že zraková vada je „*ztráta, poškození nebo omezení zrakového orgánu.*“ (LUDÍKOVÁ, L. in KREJČÍKOVÁ, O. a kol., 2002, s. 49)

Zrakové vady je možné rozdělit, podle několika kritérií. Například J. Slowik (2007) je rozděluje **podle doby vzniku**, tedy zda se jedná o vrozené nebo získané vady. Vrozené vady mohou vzniknout na základě poškození již během prenatálního vývoje, působením negativních vlivů na matku nebo se může jednat o vady, které jsou způsobené dědičností. Vady získané mívají často původ u různých onemocnění, jako je například diabetes mellitus. O dalších onemocněních, jež způsobují zrakové postižení, budu ještě hovořit v jedné z následujících kapitol. Dalším rizikem k získání zrakových vad mohou být úrazy. Nejčastěji se jedná o úrazy způsobené pyrotechnikou, chemickými látkami, pády na ostré předměty, poranění hlavy a podobně.

Zmíněný autor dále rozděluje zrakové vady **podle postižení zrakových funkcí**, tedy a (refrakční vady), poruchy adaptace, okohybné aktivity nebo poruchy hloubkového (3D) vidění. Dále je možné vady dělit **podle stupně zrakového postižení**, tedy zda se jedná o slabozrakost, zbytky zraku nebo nevidomost. A nakonec i podle **etiologie postižení**, dle toho zda jde o poruchu orgánovou, například o vady čočky nebo sítnice anebo funkční, jako jsou poruchy binokulárního vidění, šilhání, tupozrakost apod. Ludíková (2003) říká, že ani jedna z klasifikací zrakových vad, nedokáže dostatečně pojmut všechny projevy a další charakteristiky zrakového postižení a jednotlivé klasifikační přístupy je nutné kombinovat.

### 1.4.2 Některé typy zrakových vad

Zrakových vad, se kterými se můžeme setkat, existuje mnoho. Některé jsou závažné méně a mohou se většinou vyřešit korekcí, jako jsou například brýle. Některé jsou ovšem závažné natolik, že způsobují takovou poruchu zraku, díky níž dochází v životě dotyčného člověka k mnoha potížím. Podle světové zrakové organizace WHO, patří celosvětově mezi onemocnění, která nejčastěji způsobují slepotu: „*Katarakta (47.8 %), Glaukom ( 12,3%), Věkem podmíněná makulární degenerace (8,7%), opacity rohovky (5,1%), diabetická retinopatie (4,8%), různá onemocnění dětí (3,9%), a další onemocnění, která jsou spojena s genetickým vývojem, degenerativními procesy, traumaty.*“ (NOVOHRADSKÁ, H., 2009, s. 28) Vzhledem k tomu, že se jedná o nejčastější onemocnění způsobující zrakové postižení, pokládám za důležité, si některá z nich představit blíže.

**Katarakta** neboli šedý zákal, je onemocnění oční čočky. Konkrétně jde o „*poruchu průhlednosti oční čočky.*“ (HERLE, P., MAZAL, Z., 2011, s. 64) Může se jednat jak o vrozené onemocnění, kdy za vznikem může stát onemocnění matky v těhotenství, tak získané, které může vzniknout na základě očního zánětu po úrazech nebo vlivem diabetu či stárnutí oka. Hovoříme pak o senilní kataraktě, která se vyskytuje po 60. roce věku a vyskytuje se nejčastěji. Díky tomuto onemocnění dochází ke snížení zrakové ostrosti. Neexistuje léčba pomocí léků. Jedinou možnou léčbou je operativní odstranění čočky, která se nahrazuje umělou nitrooční čočkou. Operace bývá vysoce úspěšná a následných komplikací je minimum. „*Operace šedého zákalu patří mezi nejčastější a nejúspěšnější operační zákroky v celé medicíně.*“ (HERLE, P., MAZAL, Z., 2011, s. 66) Zajímavostí je, že zmínky o odstraňování šedého zákalu, nalezneme již ve středověku, kdy docházelo k velkému množství oslepujících komplikací.

**Glaukom**, též známý pod názvem zelený zákal, je způsoben „*zvýšením nitroočního tlaku, který zhoršuje cévní výživu zrakového nervu. To vede k zúžení zorného pole a poklesu zrakové ostrosti.*“ (NOVOHRADSKÁ, H., 2009, s. 26) Rozlišujeme dva typy glaukomu: glaukom se záchvaty a bez záchvatu. To znamená, že v prvním případě onemocnění doprovází příznaky jako je bolest hlavy, oka, slzení nebo zarudnutí oka či pocit zvracení. Tento typ musí být řešen operací. Ve druhém případě nejsou příznaky téměř žádné a zrak odchází pozvolna. Je možné ho léčit celoživotním užíváním očních kapek.

**Věkem podmíněná makulární degenerace (VPMD).** V tomto případě se jedná o degenerativní onemocnění sítnice, které je podmíněno geneticky a vyskytuje se většinou po

šedesátém roce věku. Zasahuje žlutou skvrnu, tedy zhoršuje vnímání barev a ostré vidění. Je možné rozlišit dva typy VPMD:

- a) Suchá atrofická forma, kdy jde o ztenčení makulární oblasti sítnice. Nemocný si uvědomuje zhoršené vidění zejména při čtení, má výpadky písmen, vidí deformované řádky nebo vnímá také zúžené zorné pole.
- b) Vlhká, exsudativní forma, která vzniká na základě zvýšeného růstu cév pod makulární krajinou, kdy dochází k prosakování krevní plazmy a krevních elementů pod sítnici. V tomto případě se jedná o rychlý pokles zrakové ostrosti, který ovlivňuje zrakové funkce. (MORAVCOVÁ, D., 2004, s. 74)

**Diabetická retinopatie**, ta vzniká na základě metabolické poruchy, která způsobuje změny na cévách v oku. Ty mohou praskat nebo vznikají nové, ale slabé a nakonec může dojít i k odchlípnutí sítnice. Při tomto onemocnění je charakteristické proměnlivé vidění, to znamená, že jednou vidí člověk lépe a jindy zase hůře, což může způsobovat velké psychické potíže.

**Retinopatie nedonošených** je jednou z nejčastějších příčin vzniku slepoty u dětí. Vzniká zejména u nedonošených dětí, které jsou po porodu umístovány do inkubátorů, kde je zvýšený přívod kyslíku. Po jeho vysazení se může objevit krvácení v sítnici nebo na sklivci, což způsobuje závažnou zrakovou vadu.

## 2 Osoba se zrakovým postižením

Za osobu se zrakovým postižením z pohledu tyflopédie, považujeme toho jedince, který i po optimální korekci (medikamentózní, chirurgické, brýlové apod.) má problémy v běžném životě se získáváním a zpracováváním informací zrakovou cestou (např. čtení černotisku, zrakové orientace v prostoru atd.). (LUDÍKOVÁ, L. in KREJČÍKOVÁ, O. a kol., 2002, s. 49) Z této definice vyplývá, že do kategorie spadají pouze osoby, které mají závažnější oční vady. Nemůžeme sem tedy řadit každého, kdo nosí brýle nebo kontaktní čočky. A i když jim porucha zraku také může způsobovat jisté potíže, zrakové nedostatky mohou kompenzovat a díky nim tak nemívají v běžném životě potíže se sebeobsluhou. Jsou schopni plnit každodenní povinnosti bez problému. Neztrácejí orientaci v prostoru, nepotřebují pomoc od jiné osoby, protože jsou schopni získávat informace pomocí zraku. Můžeme tedy o nich hovořit jako o osobách s lehčími zrakovými vadami.

V důsledku zrakového postižení bývá v různé míře snížena či chybí schopnost: vizuálního rozpoznávání tvarů, lokalizace předmětů v prostoru, rozlišení objektů (vyčlenění figury pozadí), vnímání vzdálenosti, hloubky prostoru, vnímání pohybu, vnímání kontrastu (světlo, barevnost), selekce vizuálních informací atd.“ (MATOUŠEK, O. a kol., 2013, s. 390)

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých (SONS), nám v současné době uvádí některé statistiky, o tom, kolik osob tímto postižením trpí. Podle WHO, tedy Světové zdravotnické organizace, je na světě 45 milionů nevidomých osob, z toho 11 milionů slabozrakých a 1 milion nevidomých žije v Evropě, což vyplývá z britských výzkumů. Přesné statistiky, které by ale určovaly, kolik těchto osob žije v jednotlivých státech, neexistují. (www.sons.cz)

### 2.1 Klasifikace osob se zrakovým postižením

Existuje mnoho kategorií, do kterých je možno osoby se zrakovým postižením zařadit a jelikož ani jedno rozdělení nedokáže plně charakterizovat všechny okolnosti, tak se navzájem kombinují a doplňují. Ovšem nejčastějším kritériem klasifikace je stupeň zrakového postižení, které vychází ze stavu zrakové ostrosti. Rozlišujeme tedy osoby slabozraké, osoby se zbytky zraku a osoby nevidomé.

Pokud hovoříme o **slabozrakosti**, mluvíme o poklesu zrakové ostrosti, která je nezvratná. Jedná se o pokles zrakové ostrosti, která má nižší hodnoty než 6/18. Slabozrakost řadíme mezi orgánové poruchy zraku. Jedinci způsobuje potíže v každodenním životě



například při samostatném pohybu, orientaci v prostoru nebo snižuje rychlost vyhledávání informací za pomoci zraku. Je velmi důležité dbát při výchově i vzdělání u dětí se slabozrakostí na zásady zrakové hygieny, vytvořit jim tedy vhodné podmínky jako je používání správné velikosti písma, zkrácení doby práce s dítětem, správné světelné podmínky nebo využívání pomůcek jako jsou širší linky v sešitě, zvětšený tisk a podobně. Je velmi důležité respektovat jejich pomalejší tempo, to, že se rychleji unaví nebo mají sníženou dobu pozornosti.

**Nevidomost**, kterou též řadíme mezi orgánové postižení zraku, označuje Novohradská (2009) jako „*irreverzibilní proces centrální zrakové ostrosti pod 3/60 až po světlocit.*“ Dále se autorka zmiňuje, že v tomto případě postižení jde o ztrátu funkce zrakového analyzátoru, zrakových drah nebo zrakového centra v mozku. Problémů, jež způsobují nevidomost, je mnoho. Od ztížení samostatného pohybu a orientace v prostoru přes nemožnost číst a psát běžným způsobem až k smyslovým deprivacím. Důležité je u těchto osob rozvíjet ostatní smysly, nejvíce pak hmat nebo sluch, učit je pracovat s kompenzačními pomůckami, Braillovým písmem a dalšími pomůckami, o kterých budu později ještě hovořit.

Osoby se **zbytky zraku**, mají hodnotu zrakové ostrosti někde mezi slabozrakostí a nevidomostí. Jak se Novohradská (2009) zmiňuje, v raném dětství se jeví spíše jako nevidomí, ale správnou reedukací se jejich zrak může zlepšit natolik, že jsou schopni pracovat s černotiskem za pomoci různých optických pomůcek.

V současné době se nejčastěji využívá dělení dle Světové zdravotnické (WHO), která dělí zrakové postižení na:

### **1. Střední slabozrakost**

zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18

(0,30) – minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10), 3/10 – 1/10, kategorie zrakového postižení 1

### **2. Silná slabozrakost**

zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60

(0,10) – minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05), 1/10 – 10/20, kategorie zrakového postižení 2

### 3. Těžce slabý zrak

- a) Zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) – minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02), 1/20 – 1/50, kategorie zrakového postižení 3
- b) Koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů

### 4. Praktická nevidomost

Zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena, kategorie zrakového postižení 4

### 5. Úplná nevidomost

Ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5. ([www.sons.cz](http://www.sons.cz))

#### 2.1.1 Hluchoslepota

Toto onemocnění patří mezi jedno z nejtěžších smyslových onemocnění vůbec a jedná se o „závažný zdravotní, psychický a sociální handicap, který je způsoben kombinací zrakového a sluchového postižení.“ (KACANU, E., 2001, s. 39) Tuto poruchu není možné zařadit mezi zrakové ani mezi sluchové vady. Je tedy samostatnou kategorií, o které je ovšem důležité se v této práci také zmínit.

Komunikace s těmito osobami je specifická, je možné dorozumívat se formou posunků nebo srozumitelné mluvy, kdy nám dotyčný odezírá ze rtů. Samozřejmě je využití těchto komunikačních „pomůcek“ vázáno na stupeň postižení zraku a sluchu. Kompenzační pomůckou pro tyto osoby je červenobílá hůl, podle které poznáme takto znevýhodněného člověka od osoby nevidomé, která užívá hůl bílou. Další pomůckou je například Lormova abeceda, při níž ukazujeme jednotlivá písmena pomocí rukou.

## **2.2 Specifika výchovy a vzdělávání osob se zrakovým postižením**

Do historie vzdělávání a výchovy zrakově postižených jedinců se zapsalo mnoho významných osobností a mezi ty nejznámější můžeme zařadit francouzského nevidomého Louise Brailla, který sám jako nevidomý vytvořil speciální systém bodového písma. To dodnes nahrazuje lidem se zrakovým postižením běžný čertotisk. Jedná se o základní šestibodovou strukturu, jejímž prostřednictvím, mohou za pomoci hmatu nevidomé osoby číst. Těmito znaky je možno kromě klasických písmen zapsat i matematické operace či notové party. Toto písmo označujeme jako Braillovo písmo. Jak Braillovo písmo vypadá, je možné si prohlédnout v příloze číslo dvě. Zajímavostí je, že každá země nemá toto písmo zcela stejné a můžeme se zde setkat s mírnými rozdíly. Pro usnadnění psaní tohoto písma v roce 1897 Oskar Pichte, německý tyflop, sestrojil speciální psací stroj, který dostal název Pichtův psací stroj. (SLOWIK, J., 2007. S. 64)

S tímto strojem jsem měla možnost pracovat a troufám si říci, že to není práce příliš náročná. Zajímavou informací pro mě bylo také to, že stroj prošel během let mírnými technickými úpravami. Jsou tedy stroje, které například body do papíru vytlačují spíše do kulata a některé do špičky a tedy jsou pro mnohé lépe rozpoznatelné. Musím říci, že mnohem větším problémem než psaní za pomoci Braillova písma, je jeho čtení. Pro člověka, který vidí je to velice náročné, protože nemá dostatečně vycvičený hmat a rozpoznat pak jednotlivá písmena je těžké. Podle slov pracovnice ze střediska Dědina o.p.s., která zde vyučuje psaní a čtení Braillova písma, mívají zpočátku problém i samotní nevidomí a tím spíše pokud o zrak přišli v průběhu života. Vše totiž záleží právě na citlivosti hmatu, který se dá vycvičit. Výuka čtení i psaní Braillova písma je součástí výuky na speciálních školách pro zrakově postižené.

### **2.2.1 Výchova a vzdělávání v rodině**

Dítě se zrakovým onemocněním vyžaduje téměř stejnou péči jako dítě zdravé. Navíc ovšem potřebuje, aby mu byla věnována větší pozornost, porozumění a trpělivost, jinak by se těžce vyrovnávalo se svým postižením. Nemělo by se ovšem stávat, že bude upřednostňováno před ostatními sourozenci. Základem je ho nerozmazlovat, ale ani nepodceňovat. Špatná výchova může zanechat velké následky stejně jako u zdravých dětí. Správný postoj rodiny a její podpora, kterou by dítěti měla dát, je velmi důležitou součástí vývoje dítěte.

Rodiče i sourozenci by se měli v první řadě vyrovnat se situací, kdy se v rodině objeví dítě se zrakovým postižením. Pokud tuto situaci nedokážou přijmout a vyrovnat se s ní, může

to zanechat psychické následky, jak na dítěti s postižením, tak u ostatních členů rodiny. Je také důležité upozornit na to, že u těchto dětí, se musí dbát zvýšené pozornosti na jeho sociální a emocionální vývoj. „*V důsledku nedostatečného očního kontaktu s matkou a s osobami pečujícími o dítě mohou vzniknout poruchy v emocionální sféře jak u dítěte (izolace, osamění, ztráta kontaktu s pečující osobou), tak u matky (nedostatečná reflexe dítěte na matčiny mimické projevy a podněty ke komunikaci) a dalších osob v okolí dítěte se zrakovým postižením.*“ (MORAVCOVÁ, D., 2004, s. 32) To také může vést k narušení sociálních vztahů jak v rodině, tak v jejím okolí. Je proto nutné zrakovou stimulaci zahájit co nejdříve po zjištění zrakového postižení dítěte. Dítě s postižením zraku je důležité učit sebeobsluhu, orientaci v prostoru, práci s kompenzačními pomůckami, učit ho pohybové aktivity, cvičit ruce a v neposlední řadě také poskytnout mu ve vhodné době informace o jeho onemocnění.

Pro děti s poruchou zraku je velmi důležitá raná péče, která souvisí s jejich školní úspěšností a rozvojem, proto by měla rodina co nejdříve po zjištění postižení, vyhledat odborníky. V ČR proto byla založena Společnost pro ranou péči, která vznikla v mnoha městech. „*Klienty středisek rané péče jsou rodiny s dětmi se zrakovým postižením ve věku do čtyř let a rodiny dětí se zrakovým a kombinovaným postižením ve věku do sedmi let.*“ (HAMADOVÁ, P., KVĚTOŇOVÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., 2007, s. 68) V těchto střediscích poskytují odbornou péči a podporu rodinám, kde se narodilo dítě se zrakovým postižením. Tato pomoc bývá poskytována ambulantně i v domácnosti postiženého. Bývá zde také pořádáno setkání rodičů se stejně postiženými dětmi, kdy spolu hovoří o zkušenostech a předávají si nové poznatky a vzájemně se podporují. Obdobnou úlohu mají i Speciálně pedagogická centra pro zrakově postižené.

### **2.2.2 Výchova a vzdělávání ve škole**

Formy speciálního vzdělávání žáků se zdravotním postižením jsou v České republice upraveny ve Vyhlášce MŠMT ČR číslo 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných. Podle ní se žáci se zdravotním postižením mohou vzdělávat formu individuální integrace, skupinové integrace, formou vzdělávání ve škole samostatně zřízené pro žáky se zdravotním postižením (speciální škola) nebo prostřednictvím kombinací těchto forem. Individuální integrace může probíhat u těchto žáků v běžné škole nebo v případech, které jsou hodny zvláštního zřetele ve speciální škole určené pro žáky s jiným zdravotním postižením. Skupinová integrace je vzdělávání žáka ve třídě, oddělení nebo studijní skupině, která je zřízena v běžných školách nebo ve školách speciálních, které jsou určeny skupině žáků s jiným zdravotním postižením.

Podle této vyhlášky se takový žák přednostně vzdělává formou individuální integrace v běžných školách. (Vyhláška MŠMT ČR číslo 73/2005 Sb., § 3)

Záleží zde ovšem hlavně na rodičích, zda své dítě povedou cestou integrace, tedy začlenění jej mezi děti v běžných školách či ve speciálních třídách při běžných školách nebo zda je přihlásí do školy speciální. Vždy je nutná spolupráce rodičů se speciálním pedagogem a speciálně pedagogickým centrem. V běžných školách je velice důležitá spolupráce pedagoga a speciálního pedagoga, ale také to jakým způsobem postiženého přijmou ostatní žáci. Čím lépe ho totiž přijmou, tím lépe se bude žák integrovat. To jak bude proces integrace úspěšný, závisí také na Speciálně pedagogických centrech, která ho podporují. Tato centra jsou školskými zařízeními, která pomáhají učitelům a žákům formou poradenství, diagnostických metod, metodického vedení či proškolení. Další službou, jež tato centra poskytují, je také zapůjčování pomůcek, které jsou potřebné ke speciálnímu vzdělávání a podobně.

Krejčířová (2002) říká, že k tomu, aby zrakově postižené dítě bylo správně zařazeno do společnosti, pomáhá několik metod. Jsou to metody rehabilitační, kompenzační a reedukační. Rehabilitační metody napomáhají k rozvoji osobnosti člověka se zrakovými obtížemi. Jejich úkolem je poškozené orgány a jejich funkce trénovat dostupnými prostředky. Dále je to samotné rozvíjení osobnosti, kdy tato metoda pomáhá člověku vyrovnat se s vadou a integrovat se do společnosti. Kompenzační metody mají rozvíjet ostatní smysly. Tedy především hmat, sluch nebo čich. Metody edukační se využívají dle stupně postižení člověka. Slouží zejména k rozvíjení poškozeného smyslu.

V dnešní době je stále více rodičů, kteří své děti s postižením, posílají do běžných škol, které se většinou vyskytují blízko bydliště, a proto je jednodušší pro dítě se v okolí školy zorientovat. Nemusí nikam dojíždět a bývá to známé prostředí, na které je dítě zvyklé. Zařadit ho tak do běžné školy, je výhodnější i z hlediska integraci do společnosti. Pokud jsou již od malička zvyklí na kolektiv zdravých dětí, získávají mnoho zkušeností, které jim napomáhají v dalším životě.

Jak jsem se již zmínila, existují i školy určené přímo dětem s tímto smyslovým onemocněním. Podle Vyhlášky MŠMT ČR č. 73/2005 Sb. § 5 jsou to: mateřská škola pro zrakově postižené, základní škola pro zrakově postižené, střední škola pro zrakově postižené (střední odborná učiliště pro zrakově postižené, odborná učiliště pro zrakově postižené, praktická škola pro zrakově postižené, gymnázium pro zrakově postižené, střední odborná škola pro zrakově postižené) a také konzervatoře pro zrakově postižené. Přístupné jsou pro studenty se zrakovým postižením také vysoké školy, které jim pomáhají zvládat podpůrná

centra, jež poskytují poradenství, speciální tisk či vhodné počítačové vybavení apod. Zatím u nás neexistují vysoké školy, které jsou určeny speciálně osobám s touto poruchou.

Zrakově postižení žáci, kteří studují v běžných školách mezi zdravými dětmi, mají stejné povinnosti jako oni, ale je jim navíc poskytována speciálně pedagogická péče a dostávají kompenzační pomůcky. Ve speciálních školách jsou pro ně připraveny speciální předměty, jako je například výuka prostorové orientace nebo psaní na počítači. Dále se speciální školy od běžných škol liší například tím, že se zde ve třídách učí méně žáků než ve třídách běžných.

Ve speciálních mateřských školách se pedagogové zaměřují u dětí s poruchou zraku na rozvíjení smyslů nepostižených, ale i smyslu postiženého, na výcvik sebeobsluhy, orientace v prostoru, na cvičení samostatného pohybu. Na základních školách pak pokračují v těchto výcvicích a učí se pracovat s Braillovým písmem, kompenzačními pomůckami a podobně.

Ke vzdělávání, jsou potřeba nejen různé formy kompenzace, ale také určité zásady k dodržování a vytváření dobrých podmínek k výuce. Mezi ně patří například vhodná úprava prostoru, omezení hluku, dostatek světla, přiměřená pokojová teplota nebo i to, že je potřeba dítěti věnovat více času. (SLOWIK, 2007, s. 65) To vše se samozřejmě upravuje dle druhu postižení žáka. Například pro děti slabozraké a se zbytky zraku je důležité, aby měly dostatek světla. Světlo musí dopadat tak, aby si dítě nestínilo, když píše nebo čte. Některé děti jsou na světlo velmi citlivé a v přímém světle mohou mít potíže s bolestmi hlavy. Co se týká úpravy prostředí, žák by měl mít lavici umístěnou tak, aby odpovídala jeho zrakové ostrosti. Pro děti slabozraké a se zbytky zraku se upravuje nejen to, kde budou ve třídě sedět, ale také by měly mít lavici, kterou je možné sklopit a mohly si ji tedy upravit dle potřeb.

### **2.3 Psychosociální aspekty osob se zrakovým postižením**

Jak jsem již zmínila na začátku této práce, zrak je jeden z nejdůležitějších smyslů, které člověk využívá. Přijímáme jím asi 90 % všech informací. O to jsou osoby se zrakovou vadou ochuzeny. Vzniká pak u nich informační deficit, který má vliv na rozvoj celé osobnosti a psychický vývoj člověka. „*Poškození nebo porucha zraku, či dokonce jeho ztráta, omezují, deformují nebo zcela vylučují zrakové informace.*“ (LUDÍKOVÁ, L. in KREJČÍKOVÁ, O. a kol., 2002, s. 49) Pokud se na vadu přijde včas a začne se s ní pracovat ihned, tak je to jedna z možností, která napomáhá ke zmírnění této deprivace.

Každý jednatel své postižení zvládá jinak. Samozřejmě velmi zde záleží na druhu zrakového postižení, na závažnosti, a kdy toto postižení vzniklo. Jinak postižení ovlivňuje

člověka, který ho má od narození a jinak toho, který ho získal během života. Možná si každý z nás někdy položil otázku, která z možností je horší. Nevidět nikdy nebo oslepnout? Nevěřím, že je vůbec možné na ni odpovědět.

To jak člověk svůj handicap přijme a vyrovná se s ním po psychické stránce, ovlivňuje celý jeho život a to zejména komunikaci s okolím, prostorovou orientaci, samostatný pohyb, sociální vztahy či výběr zaměstnání. Lidé, kteří mají zrakové postižení, nejsou jiní a nemívají příliš rozdílné životy než zdravé osoby. Jediné co nemohou stoprocentně využít, je jejich zrak. Bohužel díky tomu vznikají potíže téměř ve všech oblastech života daného jedince. Převážně jsou to potíže v psychosociální oblasti jako to, jak je vnímá společnost, jak se jim daří proces integrace, jak hledají zaměstnání nebo to jak vlastně tráví svůj volný čas.

### 2.3.1 Integrace

Téma integrace jsem již mírně naznačila v předchozí kapitole, která se týkala vzdělávání osob se zrakovým postižením. Hovořila jsem zde o tom, že je pro tyto osoby výhodnější, začleňovat je do běžného kolektivu již od malička.

Integrace je dnes známým termínem, který často slyšíme ve svém okolí. Tento pojem také souvisí s termínem inkluzivní přístup, který chápeme jako spoluúčast osob s handicapem na běžných činnostech, které vykonávají společně s lidmi bez postižení. „*Sociální integrace je proces rovnoprávného začleňování člověka do společnosti.*“ (SLOWIK, J., 2007, s. 31) Předpokladem pro integraci znevýhodněných osob mezi osoby zdravé je vzájemný respekt ať se jedná o jakoukoli odlišnost od „normálu“. Slowik(2007) dále správně podotýká, že je důležité, abychom všichni respektovali jejich potřeby a brali ohledy na jejich omezení stejně tak jako oni respektují principy většinové společnosti.

Mnoho z nás při setkání s člověkem s poruchou zraku bývá v rozpacích. Cítíme se nejistě a nevíme, jak se chovat. Nevíme kdy je potřeba pomoci, jak komunikovat a často díky tomu nepomůžeme raději vůbec, než abychom udělali nějakou chybu. Klademe si otázky o jejich životě a o tom jak se v kterých situacích cítí. Jak zvládají každodenní běžné činnosti nebo jak tráví svůj volný čas. Právě díky integraci takto postižených osob mezi zdravé jedince, bychom nemuseli těmito obavami trpět a můžeme se vyvarovat mnohým nedorozuměním.

Bohužel se stále všichni dopouštíme mnoha chyb a omylů, které se týkají této skupiny obyvatel a to jen proto, že nemáme dostatek zkušeností anebo se bojíme zeptat. To vše je způsobené naší neinformovaností, a ačkoli existují osvětové programy a společnost se o lidech s poruchami zraku může dozvídat z mnoha zdrojů i přesto je to stále málo.

Nejčastější omyly, kterých se dopouštíme, sepsal Miroslav Michálek (2006). Jako první omyl označuje ten, že si mnoho lidí myslí, že když je někdo nevidomý, nevidí vůbec. Překvapí nás, když potkáme někoho s bílou holí a ten se posadí někde na lavičku, vyndá brýle a začne si číst noviny. Většinou ho pak v duchu označujeme za podvodníka, který chce vzbuzovat soucit u ostatních. Při tom nemusí být zcela nevidomý a brýle mu pomáhají ve vylepšení zraku. Dalším omylem je to, že si myslíme, že každý nevidomý je naprosto závislý na jiné osobě. Také to není pravda. Opravdu není nutné pomáhat mu se vším a není dobré ani svou pomoc vnucovat za každých okolností. Takových omylů a předsudků je skutečně mnoho, ale o dalších budeme hovořit až v následujících kapitolách, kde si řekneme jak správně komunikovat, jak se chovat a zejména jak můžeme pomáhat a doprovázet osoby s poruchou zraku.

*„Integrace i inkluze jsou procesy, které usilují o plnohodnotný společný život hendikepovaných i zdravých jedinců s respektováním jejich individuálních schopností a možností rozvoje.“* (MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P., 2005, s. 97)

Snaha začlenit osoby se zrakovým postižením do společnosti tedy není jen otázkou toho, aby se oni sami naučili žít s námi a správně rozvíjeli svou osobnost. Je také pro nás ostatní, abychom se naučili s nimi žít a mohli předcházet chybám, které děláme a nebáli se jim pomáhat. Je důležité, abychom neměli strach ze setkání s lidmi, jež se nějak liší a abychom se všichni dohromady stali součástí jedné jediné společnosti. A ačkoli je téměř nemožné, aby vymizeli předsudky a diskriminační tendence, které někteří mají vůči postiženým. Můžeme se alespoň my ostatní vynasnažit, abychom díky integračním procesům, ale i sami za sebe přijali tyto osoby i s jejich handicapem.

### **2.3.2 Pracovní uplatnění**

Zaměstnání těmito lidem *„výrazně zvyšuje jejich sociální sebevědomí, pocit lidské plnohodnotnosti a pomáhá jim také zajišťovat vytouženou samostatnost a nezávislost“* (SLOWIK, J., 2007, s. 39) Zejména nevidomí mají málo možností ve výběru zaměstnání. Mnoho oborů vyžaduje zrakovou percepci, která jim chybí. Proto zaměstnavatelé často nejsou ochotní je zaměstnat, protože mají obavy z toho, jak by spolupráce probíhala a jaká opatření by museli podniknout, aby vytvořili ty správné podmínky pro danou osobu. Mívají pocit, že opatření, která by museli provést, jsou další prací navíc. Dalším problémem je i přístup kolegů, kteří by museli respektovat potřeby nového zaměstnance, nesměli by stavět překážky do cesty, museli by dávat věci na stejná místa a mnoho jiných činností, které by byla potřeba dodržovat. To jsou věci, které zaměstnavatelům dělají potíže a nedokážou si proto spolupráci



představit. Zaměstnavatelé si také často myslí, že osoby se zrakovým postižením jsou méně výkonné, pomalejší a to i přesto, že mají například vysokou kvalifikaci. Při hledání zaměstnání mívají osoby slabozraké více možností než nevidomí. Stejně tak má více možností osoba s vyšší kvalifikací než s nízkou nebo ti, co nepracují s počítačem či neumí cizí jazyky.

*Ačkoli „ každý zaměstnavatel zaměstnávající v průměrném ročním přepočteném počtu více než 25 zaměstnanců v pracovním poměru, je povinen podle zákona o zaměstnanosti, zaměstnat určitý počet osob se zdravotním postižením “ (TOMEŠ, I. a kol., 2009, s. 221), zaměstnavatel raději zaplatí pokutu, která může činit až milion korun, než by vytvořil pracovní nabídku.*

Mnoho osob se zrakovou vadou, ale i jiným znevýhodněním, má zkušenosti s tím, že po rozeslání svých životopisů, kde je uvedeno jejich postižení, nebývá ani zváno k pohovorům. To se již dá chápat jako diskriminace. Mnoho z nich tedy již práci nehledá, protože rezignovala. Samozřejmě i mezi nimi jsou tací, kteří práci jednoduše hledat nechtějí. A jsou i tací, kteří pracovní místo nenaleznou jen díky tomu, že jsou velmi uzavření a nekomunikují.

Dalším z důvodů proč takto znevýhodnění nemohou najít zaměstnání, bývá neinformovanost zaměstnavatelů o konkrétním postižení a tedy to, že si nedovedou představit schopnosti a dovednosti těchto osob a tedy čím by pro ně mohly být přínosem. Nikdo už se, ale nezamýšlí nad tím, že mezi vidícími je také mnoho osob, které neumí jazyky, neumí pracovat s počítačem, jsou pomalé a málo výkonné, práce je nebaví a nedělají ji dobře. A ti dostanou šanci přijít na pohovor a často i práci získají právě na úkor osob, jejichž jedinou vadou je právě porucha zraku, i když jejich schopnosti mohou být mnohem vyšší. Zaměstnání je při tom pro nevidomé právě jedním z aspektů správné integrace mezi společností zdravých lidí a také návrat do plnohodnotného života. Nejlépe se uplatňují jako maséři, ladiči hudebních nástrojů, učitelé, psychologové, právníci, účetní, telefonisté apod.

### **2.3.3 Volný čas**

Stejně jako lidé bez postižení mají i ti s postižením zraku svá přání, potřeby a zájmy. A stejně jako ve vzdělávání mají možnost si vybrat, zda svůj volný čas budou trávit mezi lidmi se zrakovým postižením nebo mezi zdravými jedinci. Existují organizace, které poskytují různé kurzy, sportovní aktivity, umělecké či hudební kroužky a podobně, specializované pro osoby s poruchou zraku. Stejně tak ale mohou vykonávat jakoukoli jinou aktivitu, na kterou jim stačí schopnosti společně se zdravými lidmi. Ty mohou dělat s pomocí dobrovolníka či asistenta, jež jim usnadňuje tyto činnosti vykonávat.

Výběr trávení volného času ve společnosti zdravých osob jim napomáhá k lepšímu začleňování. Do činností vykonávaných za pomoci jiné osoby patří zejména sportovní aktivity. Ty jsou pro zrakově postiženého důležitým aspektem ve smysluplném trávení volného času. Pomáhá jim zlepšovat prostorovou orientaci, koordinaci, motoriku, fyzickou zdatnost a další schopnosti. K sportovním aktivitám mohou používat speciální pomůcky, jako jsou například ozvučené míče. O kompenzačních pomůckách, které mohou využívat pro to, aby mohli smysluplně trávit svůj volný čas, budeme hovořit v následujících kapitolách.

Při trávení volného času je velice důležité, aby lidé s postižením zraku znali své možnosti a dovednosti. Aby se nevydali vykonávat činnost, kterou nejsou schopni zvládnout a mohou si při ní ublížit. Například jít plavat na neznámé místo bez pomoci asistenta a podobně. Stejně tak jejich asistent nebo kterákoli jiná doprovázející osoba by si měl zjistit, co vše je dotyčný člověk, kterého doprovází, schopen vykonat sám a s čím potřebuje pomoci. Může se stát, že nevidomí bude chtít navštívit kino nebo divadlo. I to je možné. Neměli bychom dát najevo svůj údiv nebo ho dokonce odrazovat. Některým z nich moc pomáhá, když mohou dělat aktivity jako jiní lidé, chtějí dělat to co většina. Vždyť je možné, že i pouze sluchové vnímání v tomto případě, přinese stejný možná i lepší zážitek, jako těm, kteří film nebo divadlo mohou i vidět.

### 3 Možnosti kompenzace zrakového postižení

Osoby s tímto smyslovým postižením nemohou k získávání informací z okolí využívat svůj zrak a je tedy nutné, aby rozvíjely a zdokonalovaly ostatní smysly. Nejvíce pak hmat a sluch. Mnoho lidí si mylně myslí, že fungující smysly mají mnohem lépe vyvinuté. Není to ovšem pravda. Celé je to pouze o jejich tréninku a také v tom, že pokud některý smysl využíváme více než jiný, bývá samozřejmě cvičenější a tudíž citlivější. Proto je mezi nimi mnoho výborných ladičů hudebních nástrojů, protože jejich sluch je tak trénovaný, že zachytí i to, co my ostatní opomineme. Také je mezi nimi mnoho masérů, protože jejich hmat je natolik cvičený, že mají pro masírování obrovský cit.

Kromě toho, že jim zrakové postižení nahrazují zbylé smysly, tak jsou pro ně také důležitou kompenzací psychologické aspekty, jako je například správná komunikace, empatie ostatních lidí, dobré přijetí společnosti a ochota ostatních pomoci. Nejedná se tedy pouze o možnosti, které jim nahradí zrak, ale které jim pomáhají vyrovnat se se situací a žít kvalitní a plnohodnotný život.

Další možností, která osobě se zrakovým postižením může alespoň částečně nahradit zrak, jsou kompenzační pomůcky. Jde o speciální pomůcky, které napomáhají ke „*snížení vlivů zrakového postižení při získávání informací z okolního prostředí.*“ (NOVOHRADSKÁ, 2009, s. 49) V dnešní době jich existuje celá řada, zejména díky technickému a vědeckému pokroku, a vyskytuje se čím dál tím více subjektů, které se zabývají jejich poskytováním. Pomůcky slouží k větší soběstačnosti při vykonávání jednotlivých činností. Tyto pomůcky bývají dostupné zejména na předpis od lékaře, specialisty.

#### 3.1 Kompenzační pomůcky

Kateřina Matysková (2009) rozděluje kompenzační pomůcky do několika skupin:

a) Kompenzační pomůcky pro samostatný pohyb a prostorovou orientaci

Tyto pomůcky umožňují lidem se zrakovým postižením, pohybovat se zejména mimo domov. Je možné využívat je na ulicích či v městské hromadné dopravě. Patří sem **akustické orientační majáky**, ty zlepšují cestování dopravními prostředky a orientaci v prostoru. V současné době jich stále přibývá a bývají umístěny v metru, tramvajích, na veřejných budovách a spouštějí se pomocí VPN vysílačky, kterou má dotyčný u sebe. Ta osobě se zrakovým postižením nahlásí číslo tramvaje nebo například to, že vlak přijíždí do stanice. Ačkoli je to pomůcka velice užitečná, mrzuté je, že často tyto majáky bývají vypnuté a tudíž

jsou nepoužitelné. Znemožnit jejich využívání mohou i vnější podmínky jako je silný vítr, déšť nebo velký hluk na ulici. Ve své praxi s lidmi se zrakovým postižením, jsem se setkala i s informací, že ty tyto pomůcky někdy zareagují až na poslední chvíli a dotyčný pak například nestihne nastoupit do tramvaje.

Dalšími pomůckami, jež patří do této skupiny, jsou **ozvučené přechody pro chodce nebo železniční přejezdy**. Ozvučené přechody respektive semaforey, které vydávají zvukový signál, jsou pomůckou, která je velmi známá a dnes je součástí mnoha semaforů, pravděpodobně zejména ve větších městech, na přechodech pro chodce. Je to skutečně jedna z mála pomůcek, které jsou známy i laikům. Existují také **signální a varovné pásy** na chodnících, které udávají směr nebo upozorní na nebezpečí (kraj vozovky atd.). Na novějších chodnících si můžeme všimnout, že před přechodem bývají široké pásy, jež na sobě mají vzor, ten upozorní dotyčného se závažnou oční vadou, že se blíží silnice a tedy musí zvýšit svou opatrnost. V metru kolem nástupiště je možné si všimnout rýh na zemi, nacházejících se podél perónu. Ty rovněž slouží nevidomým a slabozrakým. Tyto rýhy je vedou za pomoci bílé hole k východu z metra a též jim ukazují hranici, kdy mají být opatrní, aby nestáli blízko příjezdového vlaku. Poněkud nepochopitelné je, že se někdy tyto rýhy nachází jen na jedné straně perónu a na té druhé chybí, což považuji za velký nedostatek.

Jednou z nejznámějších kompenzačních pomůcek, které si můžeme všimnout na ulicích, je již zmiňovaná **bílá hůl**. Ta může být orientační, signalizační nebo opěrná a vyrobená může být z mnoha materiálů jako je například dřevo, plast, ocel a může být i skládací nebo pevná a tak dále. Chůze s bílou holí se učí pod dohledem instruktora. Jako jedna z mála kompenzačních pomůcek je plně hrazena zdravotní pojišťovnou. Kromě toho, že osobám se zrakovým postižením pomáhá k samostatnému pohybu a lepší orientaci v prostoru, je také rozpoznávacím signálem pro označení osoby s poruchou zraku. Ovšem i ona, stejně jako jiné pomůcky určené ke kompenzaci má své nevýhody. S její pomocí je sice možné rozpoznat mnoho překážek, ale jen ty, co jsou řekněme od pasu dolů. Upozorní na začínající schody, na nerovnost cesty, ale již neupozorní na poštovní schránky, které často visí na domech a jsou vystavěny do prostoru, neupozorní na nákladní auto, které může být zaparkováno přes cestu a kde mezi koly je velký prostor a návěs začíná mnohem výš, než může hůl dosáhnout a na podobné překážky. (viz obrázek č. 3 Příloha č. 3)

Další z kompenzačních pomůcek, jež lidem se zrakovým postižením usnadňuje samostatný pohyb je **vodící pes**. Tito psi se ve speciálních výchovných stanicích učí mnoha věcem. Od zastavení se před přechodem pro chodce, učení se nevnímat nedůležité podněty až

po dovednost podat postiženému potřebnou věc a dalším schopnostem. Vodící psi musí být soustředění a mezi nimi a pány musí být dokonalá souhra. Od nás ostatních se pak očekává jediné a to je, že pokud potkáme na ulici někoho s vodícím psem, nebudeme na něj sahat a nebudeme ho krmit a ani na něj nijak volat. Nejlépe uděláme, když si ho nebudeme vůbec všimnout, pokud samozřejmě nedostaneme povolení od majitele. Nevšímat si cizích psů je základní pravidlo všeobecně, ale u těchto speciálně cvičených psů je to důležité dvojnásobně. Samozřejmě ani tato pomůcka nefunguje stoprocentně. Přece jen jsou psi živí tvorové a někdy mají svou hlavu a majiteli tím mohou znepríjemnit situaci, ačkoli by se to stávat nemělo. Naopak jednou z výhod je, že tito speciální psi mají právo jít s majitelem i na místa, kam jiná zvířata nesmějí.

b) Kompenzační pomůcky pro práci s informacemi

Do této skupiny řadíme **optické pomůcky**, které jsou vhodné zejména pro slabozraké a mají za úkol zvětšení obrazu. Jsou to různé typy lup, které se využívají při práci s textem, na ruční práce dalekohledové systémy, které přiblíží čísla tramvají nebo televizní obraz, ale používají se i pro práci do blízka (viz. příloha č.3). Dále jsou to elektronické kamerové lupy, sloužící především pro práci s textem, elektronické zápisníky s hmatovým či hlasovým výstupem. Nebo digitální čtecí zařízení, mezi které patří speciální počítače, klávesnice nebo Braillovský řádek, který se připojuje k počítači a dokáže zobrazit určitou část obrazovky v Braillově písmu. Dále je možná za pomoci speciálního skeneru digitalizace textu a podobně. Těchto pomůcek je skutečně velké množství a díky technickým pokrokům jich nadále přibývá. Opět se zde, ale setkáme s velkými nevýhodami. S technikou bývají často potíže a stává se, že tyto pomůcky přestanou fungovat a pak jsou nepoužitelné. Dalším problémem, který je spojován zejména s hlasovými výstupy, které jsou dnes čteně využívány, je to, že díky nim přestává být používáno Braillovo písmo. Tím si opět potvrzujeme, že ve světě slabozrakých a nevidomých, se vyskytují podobné problémy, jako ve světě ostatních, kde pro dnešní děti a nejen děti, vzít si do ruky knihu, znamená nutné zlo a raději si ji poslechnou nahranou v mp3 přehrávači, stáhnou si ji na počítač či si ji pustí jako film.

c) Pomůcky pro psaní a čtení Braillova písma

Mezi ně patří například **Pražská tabulka**, která slouží ke psaní krátkých textů, jako jsou seznamy nákupů a tak dále. To jak vypadá, je možné vidět v příloze číslo tři, stejně tak **Pichtův psací stroj**, což je obdoba psacího stroje nebo **tiskárna reliéfních znaků**, která slouží k tisku v Braillově písmu. K využití jsou i **šablony na podpis, na adresy, typografický zápisník** a mnoho a mnoho dalších pomůcek. Vznikají **knihy, čítanky v Braillově písmu** a podobné pomůcky. V neposlední řadě můžeme písmo najít na běžně dostupných věcech a výrobcích jako jsou například krabičky s léky, novější zvonky na budovách nebo ve výtahu.

Samozřejmě i **Braillovo písmo**, ačkoli se jedná o velice užitečnou pomůcku pro nevidomé, má své nedostatky. Brzy se totiž může opotřebit. I přesto, že se ke psaní využívají tvrdší papíry, než na které jsme obvykle zvyklí, tak stačí, když na jednotlivé body více zatlačíme prstem a jednotlivé body se zatlačí a jsou již pro nevidomé nečitelné. Je pak tedy potřeba obměňovat a přepisovat jednotlivé učebnice, čítanky nebo knihy, aby bylo možné s nimi pracovat.

d) Pomůcky pro domácnost

Do této skupiny patří mluvící a hmatové hodinky a budíky, mluvící kuchyňská váha, indikátory barev a světla, zvukový hlásič hladiny vody (viz. příloha č.3), mluvící teploměr, indikátory světla a zvuku a mnoho a mnoho dalších pomůcek, které jim usnadňují život v domácím prostředí.

e) Pomůcky pro volný čas a zábavu

Jedná se o pomůcky, které zpravidla nebývají hrazeny zdravotní pojišťovnou a není ani možné na tyto pomůcky zažádat o žádný příspěvek od státu. Patří sem **hmatové knihy, stolní deskové hry** (viz příloha č. 3), **sportovní pomůcky** jako je například ozvučený míč a podobně. Mohli bychom do této skupiny zařadit i pomůcky, jež napomáhají k rozlišování peněz, která jsou těmto osobám také velmi dobrým pomocníkem.

Kompenzační i rehabilitační pomůcky a zaškolení o tom, jak s nimi pracovat hraď veřejné zdravotní pojištění nebo je nutné si zažádat o jednorázový příspěvek na obecním úřadě s rozšířenou působností v místě trvalého pobytu.

Podle § 2 předpisu č. 329/2011 Sb., zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, je osobám se zdravotním postižením poskytován příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku. „*Nárok na příspěvek na*

*zvláštní pomůcku má osoba, která má těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí nebo těžké sluchové postižení anebo těžké zrakové postižení charakteru dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, a její zdravotní stav nevylučuje přiznání tohoto příspěvku.*“ (329/2011 Sb., § 9) Osoba, která tento příspěvek může dostat, musí být starší tří let, pokud se žádá o příspěvek na motorové vozidlo nebo úpravu bytu. Osoby starší patnácti let mohou zažádat o příspěvek na vodícího psa. V případě ostatních pomůcek, musí být tato osoba starší jednoho roku.

Výše příspěvku se stanovuje podle § 10 následovně:

Příspěvek na zvláštní pomůcku, jejíž cena je nižší než 24 000, se poskytuje tehdy, pokud příjem dané osoby a s ní společně posuzovaných osob je nižší než osminásobek životního minima. V důvodech, jež jsou hodny zvláštního zřetele, zejména pokud osoba žádá o příspěvek opakovaně, lze příspěvek na zvláštní pomůcku poskytnout i když jejich příjem je vyšší než životní minimum. Výše příspěvku se stanovuje, tak, aby osoba, jež o příspěvek žádá, zaplatila 10% z předpokládané nebo již zaplacené ceny zvláštní pomůcky. Nejméně však musí zaplatit 1000 Kč.

Příspěvek na zvláštní pomůcku, kdy její cena je vyšší než 24 000 Kč, se stanovuje tak, aby spoluúcast osoby byla 10% ze zaplacené nebo předpokládané ceny. Nejvyšší možný příspěvek činí 350 000 Kč. Výjimkou je příspěvek na pořízení schodišťové plošiny, kdy jeho výše může dosahovat až 400 000 Kč.

Součet vyplácených příspěvků na zvláštní pomůcku nesmí přesáhnout výši 800 000 Kč v šedesáti kalendářních měsících jdoucích po sobě.

## **4 Možnosti péče o osoby se zrakovým postižením v ČR**

K tomu, abychom mohli přispět na péči o tyto občany, například vznikl projekt Nadačního fondu českého rozhlasu s názvem Světluška, který je mezi lidmi hodně známý a jehož prostřednictvím mohou lidé finančně přispívat lidem s postižením zraku. Každoročně například pořádá koncerty a výtěžek z této akce poskytuje na pomoc nevidomým. S tímto projektem souvisí i projekt Kavárna POTMĚ, kde si mají lidé možnost vyzkoušet, jaké to je, když člověk nevidí. Tato kavárna je založena na osobním prožitku člověka. Obsluhují zde nevidomí a vše se odehrává v naprosté tmě. Návštěvou této kavárny můžeme přispět na konto osob s poruchami zraku a ještě zde získáme nezapomenutelný zážitek. ([www.svetluska.cz](http://www.svetluska.cz))

Všechny tyto projekty jsou nejen na pomoc lidem se zrakovým postižením, ale slouží také k seznámení ostatních lidí s problematikou nevidomých. V této souvislosti je důležité zmínit další velmi zajímavý projekt, jímž je Neviditelná výstava Praha. Lidé zde mají možnost vyzkoušet si, jaké je to žít potmě. Výstavou provádí nevidomí nebo částečně nevidomí průvodci. Cesta touto výstavou probíhá ve zcela zatemněných a speciálně vybavených místnostech, kde si mohou návštěvníci vyzkoušet, jaké je to pohybovat se bez používání zraku ve městě, v lese nebo jak zapnout mikrovlnou troubu, správně dochutit oběd a podobně. ([www.neviditelna.cz](http://www.neviditelna.cz))

### **4.1 Sociální služby pro osoby se zrakovým postižením dle 108/2006 Sb.**

Nabídku sociálních služeb pro znevýhodněné osoby, nám určuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální služby se poskytují jako pobytové, ambulantní nebo terénní služby. Základní činnosti, které sociální služby poskytují, jsou pomoc při osobní hygieně, se stravováním, ubytováním, pomoc v domácnosti, při zvládání běžných denních úkonů v péči o vlastní osobu. Dále mají za úkol zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovnou, vzdělávací a aktivizační činnost, sociální poradenství, sociálně terapeutickou činnost, pomoc při uplatňování práv, zájmů a osobních záležitostí, nácvik dovedností a soběstačnosti klienta, podporu ve vytváření a zdokonalování základních pracovních dovedností a návyků a též telefonickou krizovou pomoc. (108/2006 Sb., § 35)

Lidé s postižením zraku stejně jako jiné sociálně znevýhodněné osoby, mají samozřejmě možnost využít jakékoli služby, kterou zákon nabízí, od sociálního poradenství, služeb sociální prevence po služby sociální péče. Vybrala jsem tedy ty, jež jsou pro osoby s onemocněním zraku nejvhodnější.



Většina organizací a zařízení, o kterých jsme mluvili, ale i další, zabývající se prací se zrakově postiženými, poskytují **služby sociálního poradenství**. Pomáhají klientům zprostředkovat kontakt se společností, poskytují rady klientům v osobních záležitostech, dávají jim pomoc při uplatňování práv nebo obhajují zájmy klientů. Nezbytnou součástí sociálního poradenství je též sociálně terapeutická činnost.

Mezi další sociální služby, které jsou vhodné pro tyto osoby, patří: Raná péče, která může být jak ambulantní tak terénní službou a je určena zejména rodinám do kterých se narodilo dítě se zdravotním postižením nebo je ohroženo nějakou sociální událostí. Poskytuje se do sedmi let věku dítěte. Sociálně terapeutické služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, jejichž cílem je sociálně terapeutická činnost, pomoci klientovi zařadit se do společnosti a neztratit s ní kontakt a pomáhá klientovi v osobních záležitostech, zájmech a uplatňování práv. Sociálně terapeutické dílny, jsou ambulantní služby, jež jsou určeny osobám se zdravotním znevýhodněním, které mají díky svému postižení sníženou soběstačnost a je pro ně díky tomu těžké nalézt zaměstnání. Sociální rehabilitace, kromě všech zmíněných funkcí jako je zprostředkovat kontakt se společenským prostředím nebo obhajovat zájmy klienta, plní ještě funkci vzdělávací, výchovnou a aktivizační. Napomáhá klientovi k větší soběstačnosti pomocí nácviku dovedností, které jsou důležité v péči o sebe samého. Jedná se o službu terénní, ambulantní, ale i pobytovou, která je součástí center sociálně rehabilitačních služeb. Všechny tyto služby patří mezi **služby sociální prevence**, které obecně „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“ (zákon 108/2006 Sb., § 53)

Poslední skupinou sociálních služeb jsou **služby sociální péče**, slouží k tomu, aby se osoby stávaly co nejvíce fyzicky i psychicky soběstačné a mohly se co nejvíce je to možné zapojit zpět do běžného života a začlenit do společnosti. Pokud to není možné z hlediska jejich zdravotního stavu, služby zajišťují, aby s klienty bylo důstojně zacházeno a žili v důstojném prostředí. Z nabízených služeb sociální péče je možné pro osoby s tímto smyslovým onemocněním vybrat tyto: Průvodcovské a předčitatelské služby, jedná se o terénní i ambulantní služby, určené osobám „*jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si*

vyřídít vlastní záležitosti“ (zákon 108/2006 Sb., § 42) Domovy pro osoby se zdravotním postižením, sem jsou umístěovány osoby, jež potřebují pravidelný dohled a pomoc jiné osoby. Jedná se o pobytové služby, kde se kromě ubytování poskytuje strava, správné hygienické podmínky, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a tak dále. A v neposlední řadě se jedná o Pečovatelskou službu, která se „*poskytuje dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v přirozeném prostředí i ve specializovaných zařízeních. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu. Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.*“ (www.mpsv.cz) Tato služba se poskytuje ve vymezeném čase a v domácnosti klientů, kteří potřebují pomoci. Poslední službou, která je vhodná pro naši cílovou skupinu je služba Osobní asistence, o níž budu podrobněji hovořit v následující kapitole, a jenž je jedním z hlavních témat této diplomové práce.

Osoby se zrakovým postižením tvoří skupinou osob, která má dle zákona o sociálních službách nárok na příspěvek na péči. Nárok na tento příspěvek má osoba, která má dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav a potřebuje pomoc jiné osoby v péči o vlastní osobu a zajištění soběstačnosti v rozsahu stupně závislosti a která je starší jednoho roku. Výše příspěvku se určuje podle stupně závislosti, který se hodnotí podle posouzení schopnosti péče o vlastní osobu a soběstačnosti daného jedince. Posuzuje se, jak klient zvládá tyto základní potřeby: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost. ( 108/2006 Sb., § 9)

**Osoba do 18 let věku se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby v:**

- a) **stupni I (lehká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat tři základní životní potřeby.
  - b) **stupni II (středně těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat čtyři nebo pět základních životních potřeb.
  - c) **stupni III (těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat šest nebo sedm základních životních potřeb.
  - d) **stupni IV (úplná závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat osm nebo devět základních životních potřeb.
- a vyžaduje každodenní mimořádnou péči jiné fyzické osoby. (108/2006 Sb., §8)

**Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku:**

- a) I. stupeň závislosti - 3 000 Kč
- b) II. stupeň závislosti - 6 000 Kč
- c) III. stupeň závislosti - 9 000 Kč
- d) IV. stupeň závislosti - 12 000 Kč ( 108/2006 Sb., § 9)

**Osoba starší 18 let věku se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby v:**

- a) **stupni I (lehká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat tři nebo čtyři základní životní potřeby.
- b) **stupni II (středně těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat pět nebo šest základních životních potřeb.
- c) **stupni III (těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat sedm nebo osm základních životních potřeb.
- d) **stupni IV (úplná závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat devět nebo deset základních životních potřeb, a vyžaduje každodenní pomoc, dohled nebo péči jiné fyzické osoby. (108/2006 Sb., §8)

**Výše příspěvku pro osoby od 18 let věku:**

- a) I. stupeň závislosti – 800 Kč
- b) II. stupeň závislosti – 4 000 Kč
- c) III. stupeň závislosti - 8 000 Kč
- d) IV. stupeň závislosti - 12 000 Kč (108/2006 Sb., § 9)

## 4.2 Organizace zabývající se péčí o osoby s poruchou zraku

V této kapitole uvedu jednotlivé organizace a zařízení, jež poskytují služby osobám se zrakovým postižením a je důležité si je představit.

### 4.2.1 SONS

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR je občanské sdružení, které pomáhá sjednocovat nevidomé občany, jejich rodinné příslušníky i jejich příznivce. Cílem sdružení je přispívat a zvyšovat kvalitu života těžce zrakově postiženým občanům. Jejich motto zní: *“Nejsme organizace, která za nevidomé rozhoduje a jedná; jsme nevidomí občané, kteří rozhodují a jednají sami za sebe”* ([www.sons.cz](http://www.sons.cz)) Mezi jejich priority patří

- vyhledávání a kontaktování těžce zrakově postižených občanů včetně osob v akutním stádiu po ztrátě zraku
- podpora zaměstnanosti nevidomých a slabozrakých občanů
- socioterapeutická činnost realizovaná ve svépomocných skupinách a aktivizačních klubech
- odstraňování architektonických a informačních bariér pro těžce zrakově postižené občany
- ověřování nových forem pomoci těžce zrakově postiženým občanům včetně popularizace a osvětlování problematiky zrakového postižení ([www.sons.cz](http://www.sons.cz))

### 4.2.2 Tyfloservis, o.p.s

Zajišťuje pro osoby se zrakovým postižením terénní i ambulantní rehabilitační služby a pobočky má po celé České republice. Služby poskytuje osobám od 15 let a jsou určeny nejen těm, co jsou zcela nevidomí nebo mají vážné potíže se zrakem, ale i jejich rodinným příslušníkům, známým a dalším osobám, které se o tuto problematiku zajímají. Cílem je dosáhnout co největší samostatnosti osob s postižením zraku. Organizace však působí na celou okolní společnost tak, aby získala co nejvíce informací o této cílové skupině a mohla efektivně pomáhat.

Osoby se zrakovým postižením, zde mohou využít rehabilitačních kurzů jako je nácvik sociálních dovedností, prostorové orientace a samostatného pohybu, čtení a psaní Braillova písma a mnoho dalších. Dále poskytuje sociální poradenství nebo rady o správném využití kompenzačních pomůcek. Pořádá i semináře a osvětu pro lékaře, sociální pracovníky a další profese a mimo jiné i přednášky a stáže pro studenty. Je možné vyškolit se zde pro práci

s nevidomými a zjistit tak, jak správně doprovázet. Tyfloservis se zabývá i testováním nových kompenzačních pomůcek. Pořádá výstavy, konference, benefiční koncerty a podobné akce.([www.tyfloservis.cz](http://www.tyfloservis.cz))

#### **4.2.3 Dědina, o.p.s.**

Pobytové rehabilitační a rekvalifikační středisko pro nevidomé Dědina, o.p.s., je jediné svého druhu v České republice. Jedná se o pobytové rehabilitační a rekvalifikační středisko pro nevidomé. Probíhají zde kurzy pracovní rehabilitace, kde si klienti mohou splnit akreditovaný kurz práce s počítačem nebo různé neakreditované kurzy, při nichž mohou klienti získat osvědčení o jeho absolvování. Dále jsou to sociálně terapeutické dílny, jako je dílna drátování, keramická, tkalcovská, košíkářská a další. Sociální rehabilitace, kde se klienti učí čtení a psaní Braillova písma, sebeobslužné činnosti, orientaci v prostoru a samostatnému pohybu s bílou holí, psychosociální a komunikační techniky, nácvik podpisu, cizí jazyky, napomáhá i k rozvoji fyzických dovedností. Součástí sociální rehabilitace je také rodinná terapie. Je zde možné využít i rekvalifikačních kurzů, jež jsou určeny pro osoby se zrakovým postižením, kteří jsou zaregistrováni na úřadech práce. Pracovní úřady tyto kurzy hradí anebo je může uhradit zaměstnavatel či nějaký sponzor. Poskytované rekvalifikační kurzy v zařízení jsou například: nevidomý a slabozraký masér, obsluha osobního počítače, pomocné práce v keramické dílně, košíkář- výroba z proutí a pedigu, ruční tkadlec a jiným. ([www.dedina.cz](http://www.dedina.cz))

Cílem zařízení je, aby si klienti zvyšovali své schopnosti a dovednosti a na tomto základě pak našli uplatnění v zaměstnání. Pracuje se zde v malých skupinách pomocí individuálního přístupu ke všem klientům, což napomáhá k efektivnějšímu naplňování cílů. Klienty se mohou stát osoby, které ztratily své zaměstnání v produktivním věku důsledkem získané oční vady, ti, jež trpí oční vadou dlouhodobě a přišly již o své zaměstnání, které bylo způsobeno k jejich potřebám, mladiství, jež mají těžký zrakový handicap a nemohou ve svém regionu nalézt zaměstnání, ačkoli studovali obor na speciální škole a také pro ty, jež mají kombinované postižení a po procvičení některé dovednosti mají předpoklad pro nalezení zaměstnání.

V rámci své praxe jsem měla možnost zařízení navštívit a musím říci, že mě velice zaujalo a to jak z hlediska prostředí ve kterém mají klienti možnost rozvíjet a zdokonalovat své schopnosti tak i přístupem všech pracovníků ke klientům. Měla jsem také možnost navštívit jednotlivé rehabilitace i rekvalifikační kurzy, jež středisko nabízí, a musím říci, že nabídka je zde opravdu pestrá a zajímavá. Líbilo se mi i jak pracovníci i samotní klienti, přijali mě, jakožto člověka, který zde získává nové informace a zkušenosti k práci s lidmi

s poruchou zraku. Všichni byli vstřícní a ochotní mi zodpovědět otázky k chodu jejich zařízení i jednotlivým činnostem, které se zde konají. Celé středisko na mě působilo rodinným a milým dojmem a cítila jsem se zde příjemně. Jsem moc ráda, že jsem mohla toto zařízení navštívit, vidět jak to vypadá, když se nevidomí učí nové věci a zdokonalují se v běžných činnostech.

#### **4.2.4 Domov pro zrakově postižené PALATA**

Poskytují zde komplexní služby. Jedná se o registrovanou sociální službu, tedy domov pro osoby se zdravotním postižením. Je možnost zde využít základní sociální poradenství, zdravotní služby, terapeutické služby, je zde zajištěno ubytování a stravování. Napomáhají zde klientům udržovat kontakt se společenským prostředím, nabízejí pomoc při uplatňování práv, pomoc v péči o vlastní osobu a mnoho dalších služeb. Osoby se zrakovým postižením zde mají možnost využít služeb psychologa, logopeda, fakultativních služeb, které jsou poskytovány nad rámec a musí být tedy placeny jako nadstandardní. Jedná se například o dopravu pro klienta služebním autem, peněžní služby, nákupy a podobně. ([www.palata.cz](http://www.palata.cz))

#### **4.2.5 Okamžik-sdružení pro podporu nejen nevidomých**

Smyslem tohoto sdružení je „*podporovat plnohodnotný a samostatný život lidí se zrakovým postižením a propojovat ho se světem lidí bez postižení prostřednictvím sociálních služeb, dobrovolnických, kulturních a osvětových aktivit.*“ ([www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz))

Je zde poskytováno poradenství, různé kurzy pro zdravotně postižené i veřejnost, kulturní akce, vzdělávací semináře, workshopy, besedy pro školy a též se zde vydávají publikace, které se týkají problematiky tohoto zdravotního postižení. Tyto publikace je možno si ve sdružení zapůjčit stejně tak jako například kompenzační pomůcky.

Součástí sdružení je i Hmateliér. Jedná se o ateliér a dílnu a zároveň vzdělávací a tréninkové pracoviště. Pracuje se zde s hlinou a nevidomí klienti se učí řemeslně výtvarné techniky. Hmateliér je součástí projektu, který pořádá Okamžik od ledna roku 2013 a to projektu s názvem Nové příležitosti pro zaměstnání osob s těžkým zrakovým postižením.

V Okamžiku je poskytována i osobní asistence dětem od sedmi do osmnácti let a dobrovolnické služby osobám od osmnácti let.

Je důležité si uvědomit, že péče o zrakově postižené děti se v některých praktikách liší od péče o dospělé nebo seniory téhož postižení. Je to zejména proto, že s dětmi se obecně jedná jinak než s dospělými. Na rozdíl od dospělých, kteří povětšinou mají již zkušenosti, jak se svým postižením, tak s užíváním kompenzačních pomůcek nebo s doprovázejícími, děti se

musí ještě mnoho učit a vůbec přijmout celou situaci ve které se ocitly. Pokud se v Okamžiku někdo chce stát osobním asistentem u dětí, musí se účastnit víkendového kurzu, který se koná jednou ročně. Zde získá teoretické poznatky a praktické dovednosti při práci s takto postiženými dětmi. Asistent musí být starší 18 let. Po absolvování kurzu se asistent stará o „*pravidelné doprovody do školy a na zájmové aktivity nebo asistence při činnostech vyžadujících zrakovou kontrolu.*“ ([www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz)) Za tuto službu dostává osobní asistent finanční odměnu.

Dobrovolníkem u dospělých osob, se může stát osoba, která absolvuje školení, jež trvá zpravidla devět hodin a to ve třech celcích. První celek je veden nevidomým lektorem a je zaměřen na základní znalosti o postižení. Tedy jak správně komunikovat, co znamená být zrakově postižený, jak je možné tuto situaci překonávat, jaké jsou důsledky postižení a podobně.

Další celek je zaměřen na nácvik praktických dovedností, tedy zejména jakým způsobem správně doprovázet osoby se zrakovým postižením. Dobrovolníci si vyzkouší, jak pomoci v exteriéru i interiéru. Učí se, jak společně s klientem procházet dveřmi, jak klienta usadit na židli, jak nastupovat do MHD, jak s klientem komunikovat a podobně. Probíhá to tak, že se účastníci rozdělí do dvojic nejlépe tak, aby se mezi sebou neznali. Respektive, aby se nejednalo například o příbuzné nebo přátele. Jeden z nich pak dostane pásku přes oči a stává se klientem, druhý ho doprovází. V rolích se oba vystřídají. Je skutečně velice zajímavé vyzkoušet si jaké to je nevidět. Zažít si alespoň na chvíli zlomek z toho, jak se asi cítí ti, jimž zrak neslouží. Vzhledem k tomu, že jsem v Okamžiku absolvovala školení dobrovolníků, musím potvrdit, že zážitek je to velmi silný. Pocit, kdy vidíme jen tmu a nevíme, co je okolo, jak se kdo tváří, když s námi mluví nebo strach z toho do čeho zrovna narazíme a spoléhat se na pomoc a doprovod jiného člověka, je velmi nepříjemný. V tuto chvíli musíme důvěřovat někomu jinému, někomu koho neznáme, nevíme, jestli je spolehlivý a zda nás opravdu dovede bez problému. Cítíte, že musíte být stále ostražití a v podstatě se spoléhat hlavně na sebe. Dáváte před sebe ruce, opatrně našlapujete po schodech, aby se nestalo, že se zraníte. Prostřednictvím výcviku zjistíte, jak je důležité informovat klienta o každé sebemenší nerovnosti, se kterou se setkáme na chodníku, to, jak je důležité komunikovat, mluvit jasně a věcně, popisovat klientovi, co se kolem děje a mnoho dalších informací, jež jsou pro tuto práci důležité. Stručněji řečeno myslím, že ten, kdo si projde podobným výcvikem a vyzkouší si určitou dobu „nevidět“, má velikou šanci na to, lépe se vcítit a posoudit situaci a stát se tak dobrým doprovázejícím osob s oční vadou. Na druhou stranu si nemyslím, že ten kdo je o tuto

zkušenost ochuzen je automaticky horším průvodcem a ani že každý, kdo zkušenost má, musí být perfektní, protože vždy záleží na tom, co v nás tento zážitek zanechá a jak dovedeme být vnímaví. Důležité také je, jak se s tím vším srovnáme a jak se získanými informacemi naložíme a využijeme je v praxi. Ovšem troufám si říci, že kdo nezažil, přichází o velice obohacující zkušenost, která je důležitá pro rozvoj vlastní osobnosti a možnosti lepšího výkonu při práci s lidmi s poruchou zraku.

Poslední celek je veden formou diskuze, kde se mluví o motivaci dobrovolníků, psychologických aspektech vykonávání této činnosti a podobně. Po absolvování školení si dobrovolník domluví schůzku s některým z nevidomých lektorů a vyzkouší si v praxi, jak doprovod probíhá. Nakonec absolvuje schůzku s pracovníkem Okamžiku, kde se dohodnou na spolupráci a podmínkách smlouvy nebo má dobrovolník možnost odmítnout další spolupráci. Může se stát, že po všech těchto přípravách se dotyčný rozhodne, že se dobrovolníkem stát nechce, protože se na práci necítí. Během celého procesu školení i této poslední závěrečné schůzky může spolupráci ukončit.

Pokud podepíše smlouvu, může si vybrat, zda má zájem o dlouhodobé doprovody nebo krátkodobé. Dlouhodobý doprovod je takový, že dobrovolník pravidelně dochází za jedním konkrétním klientem a pomáhá mu. Dobrovolník si vybere z žádostí klientů o dlouhodobou spolupráci konkrétní osobu. Poté klienta navštíví společně s pracovníkem dobrovolnického centra, který oba seznámí a pomůže jim dohodnout a sepsat obsah toho, co bude jejich spolupráce obsahovat. Pokud dojde k dohodě a souhlasu se všemi podmínkami smlouvy, domlouvá se pak klient s dobrovolníkem sám na tom, kdy se sejdou a s čím bude potřeba pomoci. Při krátkodobých doprovodech přijde dvakrát týdně dotyčnému e-mail, kde je výčet nezajištěných doprovodů a on si dle svých časových možností vybere určitého klienta.

Proč se v případě péče o děti jedná o osobní asistenci a při péči o dospělé o dobrovolnictví mi není známo. Mohu se jen domnívat, že je to proto, že osobní asistent musí mít více odborných znalostí o práci s nevidomými dětmi. Ačkoli se jedná o dvě rozdílné služby, tak jejich obsah může být stejný a skutečně vykonávaná činnost se tolik neliší. Záleží vždy na domluvě a na tom, co dotyčný klient potřebuje.

Určitě bychom si ale měli říci, jaký je mezi těmito službami rozdíl. Nejdůležitější rozdíl, který již vyplývá z názvu dobrovolnictví je, že se v tomto případě jedná o službu, kterou někdo poskytuje dobrovolně a tedy bez nároku na odměnu, oproti osobní asistenci, která je placenou službou. Z toho také vyplývá, že osobní asistence je zaměstnáním, za které



dobrovolnictví považovat nemůžeme. V tomto případě jde spíše o zájmovou činnost, o vyplnění volného času ku pomoci někomu jinému. V případě dobrovolnictví se také nejedná o sociální službu nýbrž o samostatnou činnost. K vykonávání dobrovolnictví také není potřeba žádná speciální kvalifikace. V některých případech se pořádají školení, semináře, kde si organizace vycvičí své dobrovolníky k práci s určitou skupinou, jako je to například v Okamžiku. Jinak se jím může stát kdokoli, kdo je ochotný a má chuť svůj volný čas věnovat pomoci druhým. Samozřejmě se musí jednat o člověka, který má k takovéto pomáhající činnosti určité předpoklady. V současné době se rozvíjejí dobrovolnická centra a vznikají stále další a další. A ačkoli osoby, které chtějí pomáhat nezištně, existují, je jich stále málo i přesto, že jsou stále více potřební. Ladislav Špaček říká, že je důležité, abychom našli cestu k lidské vzájemnosti, tím, že ve svém srdci najdeme místo, abychom pomáhali tím, že druhému pomůžeme, když je potřeba. Pomáháme tím i sobě cítit se lépe.“ (BELŠAN, P., GŮROVÁ, K., MATYSKOVÁ, M., 2007, s. 4)

## 5 Vztah osobního asistenta a klienta s oční vadou

V této kapitole se budu věnovat pojmu osobní asistence a také jaké osobnostní předpoklady by měl osobní asistent mít. Zmíním zde také téma vytváření vztahu mezi klientem a osobním asistentem. Čeho by se měli ve vztahu vyvarovat a jaká jsou v tomto vztahu rizika. Nejen, že obecně vysvětlím, co je v osobní asistenci důležité, ale budu hovořit také o tom, jaká specifika má osobní asistence u osob s poruchou zraku.

### 5.1 Osobní asistence

Osobní asistence je terénní sociální službou, která nebývá časově vymezena. Poskytuje se v přirozeném sociálním prostředí klienta při běžných činnostech, které jsou nad jeho síly. Obsahem je zajistit hygienu, stravování, chod domácnosti, zprostředkovat kontakt se společenským prostředím a pomáhat při uplatňování práv, zájmů a osobních záležitostí. Je to pomoc člověku, který určité činnosti kvůli svému znevýhodnění, zvládá pouze za pomoci jiné osoby. Tím, že někomu poskytneme osobní asistenci, mu dáváme možnost, aby co nejdéle mohl žít tak jak je zvyklý. Tedy ve svém domácím prostředí a co nejvíce standardním životem. Osobní asistent klientovi kromě zajišťování základních potřeb, pomáhá i ve společenských oblastech, tedy snaží se předejít klientovu sociálnímu vyloučení, které může být důsledkem jeho postižení. Úkolem osobního asistenta naopak nebývá zdravotnická péče, o tu by se měly postarat jiné služby.

Někteří lidé často službu osobní asistence zaměňují s jinými službami, jež jsou klientům k dispozici. Jedná se zejména o termíny pečovatelská služba nebo dobrovolnictví. O rozdílech mezi dobrovolnickou službou a osobní asistencí jsem se již zmiňovala v kapitole o sdružení Okamžik. Vymežíme si tedy rozdíly mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou. Základní rozdíl vyplývající již z definic obou služeb tkví v tom, že osobní asistence je službou, která není časově vymezena, tím se zásadně liší od služby pečovatelské, která má časové ohraničení. Rozdílů je však mnohem více. Osobní asistence je poměrně novou službou oproti pečovatelské službě, která má mnohem delší historii. Asistence se například více snaží rozvíjet zbylé schopnosti klienta. Další rozdíl je v personálních požadavcích pečujícího. Ačkoli lidé pracující v pečovatelské službě tak i osoby pracující v osobní asistenci musí mít vzdělání v oboru, dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách *„Od pečovatelek se nepožaduje odbornost, u osobní asistence je rozdíl mezi sebeurčující a řízenou osobní asistencí: při sebeurčující se také nepožaduje školení osobních asistentů, ale při řízené je*

*nutná kvalifikace osobních asistentů odpovídající účelu.*“ (Hrdá, 2007) Rozdíl mezi sebeurčující osobní asistencí a řízenou asistencí je ten, že při sebeurčující si klient asistenta vyhledá sám a řídí, jak bude asistence vypadat. Sám si také svého asistenta školí. Klient si také zodpovídá za kvalitu služby, která mu je poskytována. Při řízené asistenci je asistent pod registrovanou službou, která na svého asistenta dohlíží a která ho školí. Asistenti v řízené osobní asistenci musí tedy mít vzdělání pro danou skupinu, se kterou pracuje. Řízená osobní asistence je určena osobám, které si nedovedou samy asistenta vybrat. Rozdíly mezi pečovatelskou službou a osobní asistencí nalezneme například i v řízení služeb nebo v jejich financování aj.

Kdo se může stát osobním asistentem? Podle Hrdé (2007) by měl osobní asistent mít tělesné, duševní a zdravotní předpoklady k výkonu této činnosti. Dále by měl mít odborné vzdělání a vzdělávat se neustále. Požadavky na tělesnou kondici osobního asistenta závisí především na tom, jaké má klient znevýhodnění a jaká je jeho váha. Je zde tedy důležitá hlavně síla. Také by měl znát svůj zdravotní stav a zbytečně neohrožovat své zdraví nebo naopak zdraví klienta. Měl by dělat jen ty činnosti, na které stačí. Z hlediska duševního se pak jedná zejména o určité psychické předpoklady k výkonu této práce. Tuto práci nemůže dělat člověk, který pomáhat nechce a jde mu jen o to, aby co nejrychleji odvedl svoji práci a dostal za ni včas zaplacené. V odborné literatuře autoři nazývají takového člověka neangažovaným pracovníkem. Za takového považujeme toho pomáhajícího, který má ke všem neutrální vztah, ale i toho, jenž se chová neslušně ke klientům. Je protivný, lhostejný a podobně. Často slyšíme historky o tom, jak se chovala úřednice nebo úředník nevhodně, když někdo něco zařizoval na úřadě nebo i jinde. Je to typický příklad takového pracovníka. Samozřejmě nenazýváme neangažovaným toho pracovníka, který má zrovna špatnou náladu a proto jeho jednání není příliš adekvátní. Jedná se o takového, který svou práci nevykonává dlouhodobě, tak jak by měl. Pracovník musí mít motivaci a chuť pomáhat. Měl by umět naslouchat a vnímat potřeby klienta. Vykonávaná práce by pro něj měla mít nějaký smysl. Pokud tyto vlastnosti chybí, není práce osobního asistenta efektivní a klientovi spíše škodí.

Další důležitou vlastností asistenta je schopnost empatie, tedy umět se vcítit do klientovy situace. Ovšem je velice důležité, aby si člověk, který pomáhá, ohlídal, s jakou mírou empatie přichází. Ano, dát najevo pochopení pro situaci, sdílet s někým jeho potíže je správné, ovšem dotýčný by si měl dát pozor, aby klienta příliš nelitoval a tím pádem se klient necítil méněcenný. O lítost většinou nikdo nestojí a nikomu nepomůže. Jsou také pomáhající, kterých se problémy jejich klientů, dotýkají velmi osobně. Nakonec se natolik zavalí

problémy druhých, že tím ničí hlavně sami sebe. Necháávají si tím ovlivňovat svůj život. To je velice nebezpečné a je tedy nutné, skutečně si rozmyslet, zda jsou schopni tuto práci vykonávat, tak, aby neublížovali sobě i druhým. Aby jejich pomoc byla skutečně potřebná a účelná a obohacovala život jak klienta, který ji potřebuje, tak i je samotné.

Pracovníkovi pomáhající profese, což osobní asistent je, nesmí chybět vlastnosti, jako je trpělivost, zodpovědnost, spolehlivost, laskavost, tolerance, ochota, sebedůvěra či vyrovnanost. Nesmí klienta hodnotit, soudit a musí brát v úvahu, že každý člověk má jedinečnou osobnost a tedy může mít na situaci jiný názor, se kterým sám nemusí souhlasit. Samozřejmě ne vždy je jednoduché vcítit se do situace klienta, ale vždy je nutné, dát mu najevo pochopení a podporu.

Člověk, který chce pomáhat druhým, ať se již jedná o osobního asistenta, dobrovolníka nebo pracovníka pečovatelské služby, si musí velice dobře promyslet, proč chce vůbec pomáhat. Jaká je jeho motivace. Zda dokáže práci zvládnout po psychické stránce, zda mu nechybí potřebné vlastnosti pomáhajícího a zejména si musí ujasnit, jestli rozumí sám sobě a svému a životu, který žije. „*Asistent by měl být plně vyváženou osobností, která ví, co chce a jakým způsobem bude dotyčnému klientovi schopna pomoci k tomu, aby dostal vše, co mu právem náleží.*“ (ANTONOVÁ, D., in HRDÁ, 2007)

Velice důležité je, aby si pomáhající uvědomoval, že není možné pomoci všem a že není jeho povinností chápat každého. Vždy tu bude někdo, komu nebude moci z nějakého důvodu pomoci, ať už proto, že si s klientem nerozumí, nechápe jeho jednání, není mu jeho případ blízký, příjemný anebo proto, že si klient jednoduše nechce nechat pomoci. Každý musí mít na paměti, že není možné spasit celý svět a nesmí si to vyčítat.

## **5.2 Lidský vztah jako důležitý faktor práce s klientem**

„*Lidská společnost je založena na vzájemném kontaktu, na respektování druhého, na solidaritě, na potřebě prospět druhému, protože to nakonec prospěje i mně.*“ (BELŠAN, P., GŮROVÁ, K., MATYSKOVÁ, M., 2007. s. 2)

Při setkávání s cizími lidmi bývá velice důležitý první dojem, to jak na nás osoba působí. Ten si vytváříme zpravidla na základě zrakového vjemu, který bohužel chybí osobám naší cílové skupiny. Vzniká zde tedy situace, která poněkud ztěžuje proces seznamování s jinými lidmi. Vše tedy závisí pouze na tom, co a jakým způsobem o sobě druhý člověk prozradí a jak se vyjadřuje a chová. Na tom všem pak může klient s postižením zraku budovat svůj dojem a vytvořit si o asistentovi určitou představu. Od celého počátku je důležité získat

si důvěru u klienta, ukázat své schopnosti a dovednosti. Pak teprve začne vznikat určitý vztah, který je při této práci důležitý.

Vztah mezi osobním asistentem a jakýmkoli klientem je velice těžké udržet na úrovni zaměstnavatel a zaměstnanec. Vždy zde vzniká pouto mnohem bližší a často se vyvine v silná přátelství. Je to podmíněno tím, že asistent se stává klientovou pravou rukou, partnerem, bez kterého by těžko zvládl určité činnosti. Asistent vstoupí do jeho života. Poznává jeho zvyky, rodinu, minulost a mnoho a mnoho dalšího z klientova osobního života. Tím se stává jeho součástí. Musí společně komunikovat a domlouvat se na tom, co a jak se má udělat. Tím vším vzniká pouto, které by mělo být založeno na vzájemné důvěře a pomoci. Pokud zde tato důvěra chybí, asistence neplní ten správný účel. Proto také není dobré, aby se u klienta často asistenti střídali. Je to neefektivní a klientovi to může být velice nepříjemné. Osobní asistence by měla být službou dlouhodobou.

Je také důležité, aby vše bylo založeno na rovnocenném partnerství. To znamená, že se asistent nesmí stavit nad klienta, není zde dominantní osobou. Tou je právě klient, který na celou službu dohlíží. On si určuje obsah asistence. Na druhou stranu ani klient nesmí své požadavky přehánět, nemanipuluje s asistentem. *„Co se týká pomoci, je to osobní asistent, který ji přináší, a klient, který ji nezbytně potřebuje a očekává, a přesto může být vzájemná. Pokud jde o práci a zodpovědnost za ni, je dominantní klient.“* (HRDÁ, J., 2007)

Ať již se jedná o jakkoli silný vztah, je důležité vždy znát hranice, které asistent ani klient nebudou překračovat. Tyto meze, které by se neměly překračovat, mají za účel bránit zájmy obou zúčastněných. Často je skutečně těžké je dodržovat a také si je uhlídat. Hranicí rozumíme *„dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.“* (KOPŘIVA, K., 1997, s. 74) Nepřekračovat určité hranice se učíme již od malička. Rodiče se nám od dětství snaží vštěpit určité hodnoty, které nám pomáhají si je utvářet. Jsou ovšem situace, kdy se neubráníme jejich překročení, což nám většinou způsobí mnoho problémů. Překročení hranic mezi klientem a pracovníkem v pomáhající profesi, může vést k problémům, které mohou negativně ovlivňovat jejich spolupráci, ačkoli i tak je někdy jejich překročení nezbytné. Může se jednat o případ, kdy musíme bránit sami sebe anebo naopak tím pomůžeme klientovi. V tomto případě se nejedná pouze o hranice, které si určí jednotlivci mezi sebou nýbrž i o překročení vlastních hranic.

Jedním z příkladů, kdy dochází k překročení vlastních hranic, je to, když si asistent bere příliš osobně klientovy potíže. Mohou to být situace, kdy je klient kvůli něčemu smutný, depresivní a není v asistentových silách mu náladu vylepšit, což dokáže velmi ovlivnit i

psychiku asistenta. Problémem pak je, že si asistent náladu přinese sebou domů a neustále vnitřně řeší, jak dotyčnému pomoci. Často se setkávám s tím, že klient, kterému pomáhám, žije sám a okruh jeho přátel také není veliký. V jiném případě a možná i horším, se setkávám s osobami, které vedle sebe i mají rodinu, ale nevychází s ní dobře nebo na ně rodina má málo času. Tito lidé jsou pak celé dny doma sami, jsou sami i přes Vánoce, na Nový rok a podobně. To jsou situace, kdy mívám pocit, že bych měla být dotyčnému nablízku častěji, než vyžaduje má práce a to zejména pokud si klienta oblíbím a skutečně mezi námi vznikne přátelský vztah. Právě to jsou okamžiky, kdy je složité si udržet hranici profesionality, protože ve mně situace vzbuzuje velkou lítost. Zatím se mi ovšem nestalo, že bych tuto hranici překročila, ačkoli to někdy bývá těžké.

V dalším případě, kdy se jedná o překračování hranic mezi jednotlivci, je například když snaží klient asistentem manipulovat. Často se děje to, že se klient stává závislým na svém asistentovi a pro něj pak bývá problém, vymanit se z této situace, pokud nechal klienta své hranice překročit. Při své práci osobní asistentky, jsem se prozatím s takovýmto klientem setkala pouze jednou a mohu říci, že je to situace velmi těžká. Již na začátku naší spolupráce jsem poznala, že klientka má tendence se mnou určitým způsobem manipulovat a cítila jsem, že mě tlačí do pozice kamarádky, která s ní bude trávit čas i mimo pracovní povinnosti, což mi nebylo příjemné. Poznat se to dalo zejména z toho, jak se mnou mluvila. Často vyprávěla o svých přátelích nebo známých, kteří ji podle ní ukřivdili a svým vyprávěním a otázkami se snažila docílit toho, abych ji odkývala, že její názor je správný a její známý jsou špatní. Často také mluvila o tom, co všechno pro ni dělaly bývalé asistentky a jak ji nosily dárčky, co pro ni napekly a podobně. Hned potom začala vychvalovat, jaký jsem dobrý člověk a jak moc jí pomáhám. Měla jsem pak pocit, že mě tlačí k tomu, abych to všechno dělala také. Určitě si nemyslím, že je špatné klientovi někdy něco přinést nebo s ním strávit o půl hodiny déle než máme domluveno, ale mělo by to být z vlastní vůle a nemít pocit, že jsme do toho nuceni. Také by se to nemělo dít příliš často, pokud víme, že klient má sklony k tomu brát to jako pravidlo. Zpočátku mě trápil pocit, že klientce křivdím, že všechny tyto projevy jsou pouze projevem toho, že je osamělá. Nakonec jsem se ale rozhodla asistenci u ní ukončit, protože mě čím dál víc dostávala do situací, které mi byly nepříjemné a nevěděla jsem jak v nich reagovat. Jednou z takových situací, kdy jsem skutečně nevěděla, jak se zachovat bylo, když si klientka přála, abych ji dala pusku na dobrou noc, že je na to zvyklá od jiné asistentky. To byla situace, která myslím byla hodně nad moje hranice. Nevěděla jsem vůbec jak zareagovat. Víte, že je před vámi člověk, který již několik let žije sám a jediný kdo ho navštěvuje, jste vy

a jiné asistentky. Je těžké v tu chvíli říci, že jí pusu na dobrou noc nedáte, protože si musíte zachovat svou profesionální tvář. Proto jsem také klientce vyhověla, ale už v tu chvíli jsem byla rozhodnutá, že spolupráci s ní musím ukončit, protože takovéto situace budou jen a jen přibývat.

Případů toho, kdy jsou hranice překročeny je mnoho a jelikož nikdo z nás není tak bezchybný, tak občas nějakou přejde. Nejdůležitější ale je, ohlídat si, aby se to nedělo příliš často a své hranice si uvědomovat, protože potom může docházet k situacím, které nám mohou práci velmi zkomplikovat.

### **5.3 Specifika osobní asistence u osob s poruchou zraku**

Musím říci, že asistence u nevidomých probíhá trochu jinak než například u osob s tělesným postižením nebo u seniorů, kteří již na některé úkony nestačí. Klienti osobní asistence se zrakovým postižením zpravidla nepotřebují pomáhat s hygienou, s úklidem ani nepotřebují, abychom za ně chodili nakupovat a podobně.

Většina z nich je soběstačná a mnoho z toho co potřebují, zvládají sami. Na rozdíl od běžné asistence, kdy klienti po asistentech chtějí i věci, které by dokázali udělat sami, si osoby s poruchou zraku chtějí udělat, co nejvíce věcí samostatně. Někteří z nich se často zlobí, když máme potřebu s něčím jim pomoci, protože si v mnoha případech umějí poradit bez pomoci jiné osoby.

Pomáhat tedy potřebují skutečně pouze v případech, kdy je zapotřebí zraku. Nejčastěji se klientem osobní asistence u nevidomých stávají ti jedinci, jež potřebují pomoci při doprovázení na místa, která pro ně nejsou příliš známá nebo pomoc v domácnosti, kde se jedná často o různé třídění věcí, vyhledávání informací na internetu a podobně. Bývají to také osoby, které hledají někoho na trávení volného času. Doprovody na procházky, za kulturou, na různé sportovní aktivity nebo hledají někoho, kdo jim bude předčítat jejich oblíbenou literaturu. Mohou to být také klientky, které mají doma malé dítě a potřebují člověka, který na něj dohlídne na hřišti a při jiných aktivitách. „*Zkušenost ukázala, že o osobní asistenci mají zájem především samostatní nevidomí, kteří v ní spatřují rozšíření svých možností seberealizace a zefektivnění řady běžných činností.*“ (MICHÁLEK, M., 2004) Pro asistenta to většinou představuje ne příliš náročnou činnost. Je ovšem nutné, aby byl řádně proškolen od instruktora, dostal materiály, které se týkají informací o tomto typu smyslového postižení, pomohl mu s pravidly správného doprovázení a vysvětlil práci s kompenzačními pomůckami.

Asistenti musí být obzvláště vnímaví. Jsou to právě oni, kteří v tu chvíli nahrazují dotyčnému jeho zrak. Měli by předávat podněty, popisovat situaci okolo, upozorňovat na překážky. Je důležité popisovat vše jasně, stručně a nezkresleně, což není jednoduché. Pokud to asistent ani trochu nezvládá, klientovi může spíše uškodit než pomoci.

Dalšími zásadami, kterými by se měl osobní asistent řídit, je vyvarovat se soucitu. Osoby s postižením o něj nestojí a některé z nich jeho projevy spíše rozzlobí. Troufám si říci, že většina nevidomých se necítí být jiní než zdraví lidé a proto se také snaží, naučit se a dělat co nejvíce aktivit každý sám a bez pomoci.

Jak již bylo řečeno, pokud chceme pomáhat osobám se zrakovým postižením ať již jako osobní asistent, dobrovolník či jen náhodný kolemjdoucí, je nejlepší chovat se k nim tak, jakoby ani žádný handicap neměli. Samozřejmě ovšem musíme znát základní pravidla komunikace a doprovázení, protože ta se od jiných skupin využívajících asistenci liší. Pokud tato pravidla známe, naše pomoc je efektivnější a můžeme se tak vyvarovat mnoha nepříjemnostem.

### **5.3.1 Pravidla komunikace se zrakově postiženými osobami**

Správná komunikace je jeden z nejdůležitějších aspektů, které tvoří vztah mezi osobou se zdravotním znevýhodněním a doprovázejícím. Ačkoli se téměř neliší od běžné komunikace, i přesto je nutné dodržovat určitá doporučení.

Z televizních filmů a seriálů například známe scény, kdy člověk s oční vadou osahává obličej vidícího, aby poznal, jak vypadá. To je jeden z omylů, který mají lidé tak nějak zapsaný v hlavě. Ačkoli tyto osoby často a nezbytně používají svůj hmat k poznávání předmětů, v reálném světě takto seznamování rozhodně nefunguje. Pokud je někdo nevidomý nikdy žádný obličej neviděl, nepředstaví si ho ani po hmatovém vjemu. Není tedy vhodné nechat si obličej ohmatávat nebo vybízet k tomu dotyčného vybízet, protože to způsobuje spíše nepříjemný zážitek než, že by to pomohlo k lepšímu navázání vztahu.

Prvním a nejdůležitějším doporučením v komunikaci je, abychom s těmito osobami hovořili přirozeně, nenuceně a prakticky. Nesmíme dát druhému pocit, že je méněcenný. Vždycky udržujeme oční kontakt a hovoříme přímo k dané osobě, nikdy o ní nemluvíme ve třetí osobě ani jako nějaké věci. Vyhýbáme se tedy větám jako „Nepotřebuje pán pomoci? Co by chtěla paní koupit za šaty? Musíme se ptát přímo. Také nám není příjemné, když o nás někdo hovoří v naší přítomnosti jako bychom tam nebyli. Stejně tak nikdy nezpochybňujeme jejich schopnosti.



Při setkání vždy oslovíme dotyčného jako první. Pokud se známe, oslovíme ho jménem, pokud ne, můžeme se jemně dotknout jeho paže, aby věděl, že hovoříme k němu a sami se představíme a to i v případě, že se známe, protože tím usnadníme dotyčnému naši identifikaci. Při vstupu do místnosti hlasitě pozdravíme a představíme se, i když nejdeme za dotyčnou osobou. Nebojíme se podání ruky, nahrazuje v tomto případě vizuální kontakt. Stačí jen říci: „Paní Nováková, podávám Vám ruku.“ (KACANU, 2001)

To nás přivádí k dalšímu pravidlu a to je takové, že bychom měli vždy mluvit o tom, co se kolem nás děje nebo, co se chystáme udělat. Oznamujeme, když odcházíme z místnosti nebo se přemísťujeme z jednoho konce místnosti na druhý. Popisujeme cestu, okolí, upozorňujeme na překážky v cestě. Dále musíme myslet na to, že nemohou vidět, jak gestikulujeme, je tedy dobré informovat i o našich gestech i lidí okolo, pokud jsou výrazná. Gesta musíme vynahradit slovy.

Často si někteří lidé myslí, že je nutné vyvarovat se mluvení o barvách, vyhýbat se pojmům jako je: podívej se, uvidíme se a podobně. Není to pravda, těchto pojmů není třeba se bát, protože oni sami je často používají a pokud se budeme hlídat, může to spíše komplikovat naši vzájemnou komunikaci. Jsou to slova, která patří k běžnému životu a pro osoby s poruchou zraku nejsou neznámá. Hovoříme stále přirozeně jako s každým jiným člověkem. Slova, kterým je vhodné se vyhýbat, ovšem existují, jsou to ty, které popisují vzdálenost nebo určující nějaké místo. Nazýváme je například směrovky. Jsou to slova jako tam, tady, vedle, vpravo. Ty musíme vždy rozvinout. Řekneme tedy: po vaší pravé ruce nebo vpravo na vaší straně a podobně.

Pokud je to nutné upozorníme na to, že mají znečištěné nebo děravé oblečení, že si oblékli každou ponožku jinou nebo poradíme, co si vzít na sebe, pokud o to stojí. To, že sami nemohou svůj vzhled zhodnotit, neznamená, že nechtějí vypadat dobře. Od toho jsme my ostatní, abychom jim pomohli vylepšovat nedostatky tohoto typu. Sami se cítíme trapně, když si všimneme, že máme někde pastu na zuby, rozčuchané vlasy nebo svetr naruby a nikdo nás neupozornil. Tak proč bychom měli nechat cítit se trapně někoho dalšího jen proto, že je nám to hloupé. ([www.nevidomimezinami.cz](http://www.nevidomimezinami.cz))

### **5.3.2 Pravidla doprovázení zrakově postižených osob**

Nikdy svou pomoc nevnucujeme, musíme nejdříve taktně zjistit, zda ji skutečně potřebuje a jakou konkrétně. Musíme počítat s tím, že pomoc může být odmítnuta. Je důležité si uvědomit, že mnoho věcí a situací zvládají osoby se zrakovým postižením sami. Každý z nich ale někdy pomoc potřebuje a zdvořilá nabídka pomoci nikoho neurazí. Slowik (2007)

uvádí, že někdy lepší pomoc vůbec nenabídnout než ji někomu urputně vnucovat, když o ni nestojí.

Nejčastější chybou, kterou dělají lidé, kteří vidí nevidomého na ulici je, že když mají pocit, že potřebuje například nastoupit do metra, na eskalátory nebo přejít silnici, tak ho jednoduše chytanou za paži a odvedou, aniž by se zeptali, zda dotyčný o pomoc stojí. Tím, ale mohou způsobit veliký problém a to ten, že dotyčný ztratí orientaci. Svedou ho z cesty, kterou je naučený chodit sám. Proto je opravdu důležité, pokud nás nepožádá sám a my přesto máme pocit, že bloudí, optat se jestli mu můžeme poradit.

Nesmíme podceňovat jejich schopnosti. Počkáme tedy, pokud si o pomoc sami požádají anebo se zeptáme přímo, zda bychom pro ně mohli něco udělat. Platí zde pravidlo stejné jako u všech skupin, které jsou nějak znevýhodněné a všech, kteří využívají sociální služby. Nechat je co nejvíce činností vykonávat samostatně. Činnosti, na které jim nestačí schopnosti a dovednosti dělat společně s nimi, ale rozhodně ne za ně. Jedině tím, můžeme dopřát znevýhodněným osobám důstojnost a pocit sebejistoty.

Na výcviku dobrovolníků v Okamžiku, jsem se také dozvěděla, že stejně tak není dobré, když vidíme nevidomé, že si nevybrali dobrou cestu a hrozí jim, že nabourají do překážky či někam spadnou křičet na ně Pozor!. Oni v tu chvíli nevědí, na co si mají dát pozor. Je lepší používat slova typu Stůj!, Zastav se!. Nebo označit konkrétní překážku jako například Schody!, Díra!, Tramvaj!. To jsou pokyny, které jsou stručné a dotyčný pochopí, že by si měl pozor dát a zastaví se. Na překážky jako je lešení, výkopy, opravy chodníků, upozorňujeme, i když momentálně nebezpečí nehrozí, tedy například pokud jsme na návštěvě u dotyčného a víme, že v jeho obvyklé trase jsou překážky, měli bychom se o nich zmínit, čímž můžeme ulehčit této osobě samostatný pohyb.

Pokud někoho někde doprovázíme, nikdy ho nechytáme za paži a netáhneme za sebou. Nabídneme mu, aby se chytil za naši paži a následoval nás. Přizpůsobíme mu svou chůzi, nechodíme rychle, tempo chůze se řídí vždy tím pomalejším. Před překážkou zpomalujeme a informujeme o ní.

Podle toho jak paží hýbeme, se řídí i ten koho vedeme. Pokud ji narovnáme za záda, tak by se měl dotyčný automaticky zařadit za nás, a tím pádem se lépe vejde do zúžených prostor, jako jsou dveře úzké uličky nebo, když se potřebujeme vyhnout protějším chodci. Vždy musí kráčet po bezpečnější straně. Musíme si uvědomit, že dotyčnému nahrazujeme oči. Informujeme ho tedy stručnými pokyny, co se kde nachází. Jsou to informace jako schody dolů, obrubník dolů, schody končí, nerovná cesta. A vždy když přistupujeme ke schodům

nebo obrubníkům, přicházíme k nim kolmo. Musíme si také uvědomit, že hrbol na cestě, který je pro nás jednoduché překročit nebo přejít, může být pro dotyčného nebezpečným. (MICHÁLEK, M., 2007)

Jak jsme si již řekli v předcházející kapitole, je dobré popisovat i to, co se kolem nás nachází, květiny, domy, krajinu. Někteří ovšem rádi poznávají věci okolo sebe hmatem, je tedy dobré umožnit jim to. Tedy nechat je přičichnout ke květině, nechat je sáhnout na kámen, na strom a podobně. Popisovat bychom měli vše co je důležité nebo myslíme, že by mohlo dotyčného zajímat. Od toho jak vypadají schody, po kterých budeme kráčet, nebo zda je cesta rovná či hrbolatá až k tomu, že vedle nás stojí pes nebo kvete růže.

V domácnosti této osoby nic nikam nepřemísťujeme bez jejího vědomí. V těchto domácnostech musí mít vždy vše své místo, což usnadňuje dotyčnému život. Dveře necháváme vždy zavřené nebo úplně otevřené. Pokud navštívíme společně například restauraci, je důležité doprovodit dotyčnou osobu na místo, kam si sami sedáme, informovat kde se nachází toalety, šatna, na nebezpečné překážky v cestě a také uvítá, pokud mu řekneme, co se kde na jeho talíři nachází a jaké je uspořádání předmětů na stole.

Důležitá pravidla také existují při přepravě hromadnou dopravou. Při jízdě tramvají musíme informovat o tom, které číslo tramvaje přijelo, jaká tramvaj je, tedy kolik je schodů u vstupu, jak jsou vysoké, popíšeme, zda je tramvaj poloprázdná nebo plná. Nastupujeme vždy jako první. Pokud je možné jít vedle sebe, nastupujeme kolmo a vždy o krok napřed. Vyhledáme pevný bod, kterého se může přidržel. Optáme se, zda si bude přát posadit se. Pokud ano ruku, kterou nás drží, sesuneme na opěradlo sedadla, které je volné a on si dle ní najde, kde se opěradlo nachází a může se usadit. Stejně tak je možné domluvit se na tom, že uchopíme ruku dotyčného a položíme mu ji na danou věc. Stejně to funguje, i když vcházíme do dveří. Položíme dotyčnému ruku na kliku nebo svedeme pomocí své ruky jeho ruku ke klice od dveří. Ten pak vchází po nás a dveře zavírá.

Podobné pravidlo jako u tramvají je to i s nastupováním do metra, kdy je důležité nastupovat kolmo ke vchodu a překročit meziprostor mezi vlakovou soupravou a nástupištěm. Stačí říci včas, že má udělat krok. Na eskalátorech je dobré, pokud vstupujeme společně a než vstoupíme, tak zpomalíme nebo zastavíme. Tím dáme dotyčnému možnost se na vstup připravit. Někteří chtějí pouze vyhledat začátek madla a nastoupí sami. Vše záleží na tom, jak se před vstupem dohodneme.

U lékaře, na úřadě nebo nákupech nikdy nevyřizujeme nic za dotyčnou osobu, pokud nás výslovně nepožádá o pomoc. Lidé s poruchou zraku jsou schopni si všechny náležitosti

vyřídit sami a není důvod za ně mluvit nebo něco zařizovat. Jednají sami za sebe a doprovod pouze doprovází.

Na závěr této kapitoly bychom si měli říci, že podmínkou ke správnému jednání s osobami se zrakovou vadou je uvědomit si, že je nutné ke každému používat individuální přístup. Ne všechna pravidla, která jsme si popsali, vyhovují každému. Není možné pohlížet na tyto osoby jako na skupinu, ale jako na jednotlivce, kdy každému vyhovuje jiný přístup, je zvyklý na jiné jednání a chování. Někdo je vděčný za každou pomoc, kterou mu nabídneme, jiný ji s díky odmítne.

## **5.4 Rizikové faktory ve vztahu osobní asistent a klient**

Již v předchozích podkapitolách jsem hovořila o tom, že je velmi důležité, aby si klient i asistent rozuměli a padli si, jak se říká do noty. Pokud to tak je a obě strany se shodují, je pravděpodobné, že jejich spolupráce bude probíhat bez problému. Hovořím zde zejména o vztahu, který vzniká při dlouhodobější asistenci, tedy v případě, že se klient s asistentem schází častěji než jednou. Při jednorázové pomoci či doprovodu, většinou není mnoho příležitostí, jak druhého poznat a žádný bližší vztah nevzniká.

Dalším krokem, který vede k úspěšnému navázání spolupráce je, aby se oba shodli na tom, co přesně bude obsahem asistencí. Zda se jedná jen o to uvařit nebo o doprovod, o předčítání či zajištění hygieny, zkrátka dohodnout se na tom, jaká pravidla se budou dodržovat. Tato pravidla se sepíší do smlouvy, kterou oba jak klient, tak asistent podepíší. Tedy když se oba shodnou, že obsahem asistence budou jen procházky v přírodě nebo, že spolu budou chodit jednou měsíčně na nějaký koncert, tak už by se nemělo stávat, že potom ještě bude klient vyžadovat pomoc při nákupu nebo vyzvednout něco na úřadě. Pokud se pravidla nedohodnou hned zpočátku, může vzniknout problém. Samozřejmě vše pak záleží na tom, jak bude celý průběh asistence probíhat v reálu a také na tom, jak bude vytváření vztahu mezi nimi pokračovat, což samozřejmě také závisí na různých aspektech osobností jednotlivých účastníků.

Mezi asistenty jsou podle Hrdé (2007) různé typy osobností. Jedná se o asistenty, kteří mají nevhodnou motivaci k tomuto druhu pomoci a tím pádem mohou negativně ovlivnit klienta, to se pak stává rizikovým faktorem v celkovém utváření vztahu. Prvním z nevhodných typů, je typ ochranný, ten má pocit, že musí klienta uchránit před okolním zlým světem. Typ pečovatelský, takový, který se chová ke klientovi jako k nemohoucímu. Vše udělá za něj, nenechá ho rozhodovat. Typ postižený svou profesí,

neschopný se přeorientovat na jinou skupinu obyvatelstva, tedy člověk, který je celý život zvyklý pracovat s dětmi a najednou se má postarat o dospělého, kterému se chová jak k dítěti. Klientům takové chování bývá velmi nepříjemné. Nevidomý Miroslav Michálek (2007), ve své knize, popisuje situaci, kdy nastoupil do tramvaje a nějaká starší paní mu říkala, aby si šel „hačnout“, že je tam místo k sezení. Píše o tom, jak ho zarazila takto vyjádřená nabídka, ale dál již situaci popisuje s jakýmsi sarkastickým vtipem. Samozřejmě to paní v duchu odpustí, protože se k němu nezachovala nijak neuctivě. Je to, ale typický případ nevhodné komunikace s klienty a osobní asistent by rozhodně neměl používat tento typ jednání. Dalším typem je asistent řešící si své osobní neúspěchy a nízké sebevědomí, ti si pak většinou svůj pocit méněcennosti vynahrazují právě na klientech. Je to velice nebezpečný typ osobnosti, protože může skutečně druhému ublížit. Typ hledající mezi klienty svého partnera a typ hledající sebeuplatnění, zde se kříží typ ochranný, pečovatelský a ten, co řeší své osobní neúspěchy.

Mezi další špatné přístupy k této práci patří syndrom pomáhajících nebo mesiášský komplex, kterým mnoho sociálních pracovníků trpí. „**Syndrom pomáhajících**. Podle Schmidbauera (2000) člověk, který si zvolí pomáhající profesi, tak tím často (většinou nevědomě) řeší své rané trauma odmítnutého dítěte, řeší hlad po uznání, empatickém porozumění a po vzájemnosti. Jedná se podle něj o specifickou narcistickou poruchu. (Schmidbauer, W., 2000, s. 11) Tuto definici můžeme volně přeložit tak, že člověk pomáhá ostatním proto, že tím pomáhá i sobě. Podle Matouška (2008) se tento syndrom šíří, protože se vzdělávání pomáhajících pracovníků nezaměřuje na pracovníka. Nezaměřuje se na pracovníkovi touhy, potřeby. Málo se pracuje s psychickou stránkou pomáhajícího. **Mesiášský komplex**, též nazývaný jako spasitelský, je pak takový přístup, kdy pomáhající má pocit, že spasí svět. Stačí pak, aby se nepovedla maličkost a tento „mesiáš“ kapituluje a poté přichází pocit frustrace. Ani jeden z těchto přístupů není správný. Můžeme tím ublížit jak klientovi, tak sobě.

Špatným přístupem k pomoci druhým, špatné motivaci a někdy i chybějícím vlastnostem, které by měl pomáhající mít, často přichází syndrom vyhoření. **Syndrom vyhoření**, označovaný také jako Burn-Out Syndrom, vzniká proto, že pracovník nezvládá stres, který je bezpochyby s touto prací spojen. Každý z pomáhajících má alespoň jednou za čas nějaké příznaky tohoto syndromu, protože se skutečně jedná o práci náročnou. Již jsme se zmiňovali o tom, že práce pomáhajících může být užitečná i pro samotné pracovníky. Přináší pocit smysluplného naplňování života. Může dodávat energii. Mnohem častěji je tomu právě

naopak. Syndrom vyhoření není klasická únava, kterou máme, když jsme museli vykonat náročnou činnost. Znamená to, že již delší dobu přemýšlíme o smyslu naší práce, o tom co a proč to vlastně děláme. Typickými příznaky jsou podle Karla Kopřivy (1997) deprese, cynismus, ztráta sebedůvěry, fyzické potíže, častá nemocnost a podobně. Podle něj též existují tři cesty, které jsou příčinami tohoto syndromu. Jedná se o workoholismus, teror příležitostí a ztrátu ideálů, kdy terorem příležitostí označuje to, že si mnoho pracovníků nabírá další a další práci, ne proto, že se jedná o někoho, kdo žije jen svou prací, tedy workoholika, ale proto, že si nabere mnoho práce, aby mohl navázat na něco předchozího. Vidí v tom příležitost využít šance. Práce se pak kupí a oni nestíhají, to co je potřeba. Příkladem může být to, že si nabere mnoho klientů a nejsme schopni pak pomáhat všem stejně a jsme brzy vyčerpaní, protože se takový počet nedá zvládnout.

Kvůli tomu, aby se předešlo vyhoření, slouží **supervize**. „*Ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti.*“ (KOLÁČKOVÁ, J. in MATOUŠEK, O., 2008, s. 349) Při tom ne vždy musí být supervidovaným pouze jedinec, ale může to být i celá skupina. Supervizor by zpravidla neměl znát svého klienta. Díky supervizi, kde je možné, aby se pracovník vypovídal, poradil o svých potížích, které u něj vznikly během práce s klientem, může pracovník posoudit, jak si při práci vede, může získat rady, jak by si s klientem poradili jiní pracovníci a podobně. Díky supervizi, kde je možné, aby se pracovník vypovídal, poradil o svých potížích, které u něj vznikly během práce s klientem, může pracovník posoudit, jak si při práci vede, může získat rady, jak by si s klientem poradili jiní pracovníci a podobně. V jednotlivých zařízeních se supervize liší. Někde probíhá individuálně, tedy tak, že si supervidovaný povídá sám se svým supervizorem anebo hromadně, tedy, že se sejdou pracovníci ve skupině se supervizorem. V mnoha zařízeních nebo organizacích je supervize povinná. Měla jsem možnost, účastnit se supervize, která probíhala tak, že pracovníci seděli v jedné místnosti a povídali si o tom, co zažili, co jim dělalo problémy při práci s klientem nebo naopak co se jim povedlo. Ostatní pak přidávali svoje názory, říkali, jak by situaci řešili oni. Každý měl možnost se vyjádřit, a kdo neměl co říci, mohl mlčet.

Pro práci v pomáhajících profesích, ale i jiných zaměstnáních není prioritou starat se pouze o potřeby klienta, ale také o ty svoje. Měli bychom se zajímat hlavně o sebe, udržovat se v psychické i fyzické kondici, protože pokud se zajímáme a staráme sami o sebe, můžeme se začít starat i o druhé a pouze díky tomu máme šanci jim skutečně pomoci.

## 6 Výzkumné šetření

Prostřednictvím svých zkušeností, které mám s osobami se zrakovým postižením a také zkušeností s osobní asistencí jsem zjistila, že ne vždy se shodují představy klientů osobní asistence a osobních asistentů o vzájemné spolupráci. Ačkoli jsem se vždy jako asistentka domlouvala s klientem na tom, jak by spolupráce měla probíhat a co by mělo být náplní práce u klienta, setkala jsem se i s tím, že klient měl nakonec vyšší požadavky, než jsme se na počátku domluvili.

Jako konkrétní příklad bych ráda uvedla příklad klientky, které bylo asi 30 let a žila v bytě se svým manželem a několika měsíční dcerou. V době, kdy jsem ji navštěvovala, byla na mateřské dovolené, ale pracovala také jako překladatelka. Vzhledem k tomu, že často vyprávěla o svých přátelích, předpokládám, že v kontaktu byla i s nimi. Říkala také, že s manželem jezdí navštěvovat své příbuzné, kteří nebydleli v Praze.

S klientkou jsem se setkala hned jako s první klientkou vůbec. V té době jsem dělala dobrovolnici při krátkodobých doprovodech. Klientka mi při doprovodu k lékaři řekla, že již delší dobu hledá asistentku na dlouhodobou spolupráci a že by byla ráda, kdybych se stala její asistentkou já. Klientka mi byla sympatická a neviděla jsem žádný problém v tom to nezkusit. Prostřednictvím sdružení jsme se tedy dohodly na tom, že jí budu pomáhat při doprovodech k lékaři, na úřady anebo v domácnosti s různým tříděním věcí nebo předčítáním. Ke klientce jsem chodila velmi ráda. Ovšem po několika málo setkáních mi klientka oznámila, že by se mnou chtěla ukončit spolupráci, protože jsem nekomunikativní a proto, že mi o sobě říká mnoho informací a já jí o sobě neříkám nic. Dokonce mi bylo sděleno, že si myslí, že mě tato práce pravděpodobně nebaví a nerozumí tomu, proč studuji sociální a charitativní práci a že pokud k této práci nemám vztah, měla bych ji přestat dělat. Upřímně mě tato zpráva velmi překvapila, protože jsem si doposud myslela, že spolupráce probíhá bez problému a že si společně rozumíme. Její názor mě velice mrzel.

Po dlouhém přemýšlení o této události mě napadlo, že klientka možná vůbec nehledala někoho, kdo by ji jen pomáhal v domácnosti nebo při doprovázení. Tím hlavním důvodem proč sháněla asistentku, mohlo být to, že hledala kamarádku, která s ní bude trávit volný čas a bude si s ní povídat o všem možném, a jež ji občas s něčím vypomůže a já jsem to pouze nevěděla a zaměřovala se spíše na vykonání všeho, s čím klientka potřebovala pomoci. Samozřejmě se jedná pouze o mou domněnku a důvodem ukončení spolupráce ze strany klientky mohlo být skutečně něco úplně jiného. Pokud se ale nemýlím, tak si myslím, že

nastala opravdu chyba v komunikaci a to hned na počátku naší spolupráce, kdy klientka přesně nevyjádřila, co chce, aby bylo obsahem osobní asistence.

Tato zkušenost mě přivedla k otázce, zda takovéto neshody a nedorozumění ve vztahu osobní asistent a klient, nevznikají pouze proto, že klient a asistent mají každý jinou představu o spolupráci a vykonávání asistence. Položme si tedy základní otázky. **Jaké mají respondenti představy o osobní asistenci u zrakově postižených osob? Existují v jejich názorech rozdíly? Pokud existují, o jaké rozdíly se jedná? V čem se jejich názory shodují?**

## **6.1 Cíle výzkumného šetření**

Cílem tohoto šetření je tedy zjistit, jak by správně měla vypadat osobní asistence u osob s postižením zraku a jestli existují rozdíly ve vnímání celkové spolupráce při osobní asistenci u klientů a osobních asistentů. Měla bych tedy přijít na to, v čem se obě skupiny shodují a v čem mají naopak rozdílný názor při vzájemné spolupráci při osobní asistenci.

## **6.2 Výzkumné metody**

Jako metodu výzkumného šetření jsem zvolila řízený strukturovaný rozhovor. Aby bylo možné porovnat názory klientů i asistentů na to, jak by osobní asistence měla probíhat, sestavila jsem otázky jak pro klienty osobní asistence tak i osobní asistenty pracující s osobami se zrakovým postižením. Otázek je celkem devět, kdy v sedmi případech mají stejný obsah, aby bylo možné porovnat odpovědi a dosáhnout tak potřebných výsledků. Ostatní otázky, které se liší, slouží ke zjištění názorů, které jsem považovala také za důležité.

Řízený strukturovaný rozhovor jsme zvolila, protože mi přišel pro danou cílovou skupinu nejvhodnější a také proto, že prostřednictvím otázek, které jsou dané, dojdou lépe k vytyčenému cíli. Tento typ rozhovoru je charakteristický tím, že je jasně daná cílová skupina odpovídajících osob a jasně dané otázky rozhovoru. Respondent je v přímém kontaktu s tazatelem, což může vést k problému s anonymitou u otázek, jež jsou citlivé. Výhodou naopak, je že respondent nemusí nic vyplňovat sám. Tazatel si sám zaznamenává odpovědi.

## **6.3 Metodika výzkumu**

Na počátku jsem oslovila sdružení Okamžik, kde působím jako dobrovolník a které pomáhá nevidomým, s nabídkou, že bych mohla v rámci svého šetření provést výzkum, jehož výsledky by pro ně byly potřebné nebo alespoň zajímavé. Dostalo se mi odpovědi, že



momentálně nepotřebují nic zjišťovat, ale že za nabídku děkují, a kdyby je ještě něco napadlo, tak se ozvou. Poprosila jsem tedy, zda by bylo možné, zastavit se v Okamžiku a probrat s nimi, zda výzkumné šetření, jež jsem si navrhla, je zajímavé a zda by bylo možné mi s ním popřípadě poradit. Odpověď byla kladná a měly jsme se s pracovníci sejít v rámci domlouvání dobrovolnické spolupráce s novou klientkou a posléze projít mé šetření. Ze schůzky ovšem sešlo, tak jsem zaslala své šetření e-mailem. Odpovědi se mi již bohužel nedostalo. Rozhodla jsem se tedy, že si poradím sama a našla jsem si v rámci studia praxi v Pobytovém rehabilitačním a rekvalifikačním středisku pro nevidomé Dědina, o.p.s. Praxi jsem si hledala záměrně v zařízení pro osoby se zrakovým postižením, abych své zkušenosti mohla využít i při psaní této práce.

Hned první den svého působení ve středisku jsem se setkala s klientkou, které jsem v rámci seznamování prozradila, že působím v Okamžiku jako dobrovolník a pracuji jako osobní asistentka u seniorů. Klientka na to reagovala slovy, že by byla moc ráda, kdyby někdy někdo napsal knihu o osobní asistenci u osob se zrakovým postižením. Odůvodňovala to tím, že asistentů již měla v životě několik a proto by jí zajímali zkušenosti ostatních lidí nebo i nějaké rady. Byla jsem velice ráda, že aniž bych se zmiňovala o tom, jakou diplomovou práci píši, tak se zmínila o tom, že by ji téma zajímalo. Velmi mě nadchlo, že téma je pro někoho zajímavé a že tedy i mé šetření by mohlo být přínosné.

Šetření probíhalo od začátku května 2014 zhruba do poloviny června 2014. Respondenty jsem získávala oslovením konkrétních osob, které jsem sháněla za pomoci svých kontaktů získaných v praxi s lidmi se zrakovým postižením (např. ve středisku Dědina) a za pomoci svých přátel, kteří mi také velice usnadnili práci s vyhledáváním potencionálních respondentů. Rozhovory probíhaly většinou na domluvené schůzce zejména v restauracích, parcích a podobně. Všichni respondenti byli nejprve obeznámeni s tím, čeho se rozhovor bude týkat a k čemu budou odpovědi sloužit. Samozřejmě jim také bylo sděleno, že všechny odpovědi budou zcela anonymní a v diplomové práci se neobjeví jejich jména nebo jinak důvěrné informace. Nebyl pořizován žádný audiovizuální záznam, a jelikož byli všichni moc ochotní a trpěliví, stíhala jsem vše zapisovat.

## **6.4 Soubory**

Pracovala jsem s celkem deseti respondenty, konkrétně pět jich bylo ze strany klientů osobní asistence s postižením zraku a pět ze strany osobních asistentů. Klienty i osobní asistenty jsem vybírala náhodně, nejednalo se tedy o dvojce, které by spolupracovaly. Obě

skupiny respondentů odpovídaly na devět otázek, kdy prvních sedm otázek má stejný obsah, aby bylo možné odpovědi porovnat. Zbylé otázky se jednotlivým skupinám liší. Odpovědi klientů jsou označeny písmenem **a** a odpovědi osobních asistentů písmenem **b**.

a) Klienti s osobní asistence se zrakovým postižením

Mezi respondenty ze skupiny klientů osobní asistence jsou tři muži a dvě ženy. Odpovídající klienti byli ve věkovém rozmezí 25-45 let. Dva z respondentů jsou maséři a jedna respondentka je masérka. Jeden z odpovídajících je student a studuje VŠ a poslední odpovídající klientka osobní asistence pracuje jako psychoterapeutka. Pouze jeden z dotazovaných klientů nebydlí v Praze. Klienti číslo jedna a dva využívají v současné době pouze krátkodobých doprovodů v osobní asistenci. Ani jeden z nich tedy nemá asistenta, který by k nim docházel dlouhodobě. Nejčastěji jim vypomáhá rodina. Klient číslo tři momentálně využívá jak dlouhodobé tak krátkodobé asistence. Dlouhodobě spolupracuje s asistentem, se kterým se spřátelil a který mu pomáhá již několik let. Klientka číslo čtyři momentálně nevyužívá služeb osobní asistence. Dříve využívala dlouhodobou asistenci, kdy ji asistent doprovázel při sportovních aktivitách. Asistence trvala asi jeden rok. Nejvíce využívá pomoc rodiny. Klientka číslo pět má již čtyři roky stálou asistentku, která jí chodí vypomáhat. Někdy využívá i krátkodobých doprovodů s jinými asistenty. Přehled, uvádí tabulka číslo jedna.

Tab. Č. 1 - Klienti se zrakovým postižením:

<b>Respondenti</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Zaměstnání</b>	<b>Bydliště</b>	<b>Bydlení</b>	<b>Zrakové postižení</b>
Klient 1	Muž	35 let	Masér živnostník	Praha-západ	S rodinou	Získané
Klient 2	Muž	45 let	Masér ve zdravotnictví	Praha	S rodinou	Vrozené
Klient 3	Muž	25 let	Student	Praha	S rodinou	Získané
Klient 4	Žena	34 let	Masérka	Praha	S přítelem	Získané
Klient 5	Žena	38 let	Psychoterapeutka	Praha	S rodinou	Vrozené

b) Osobní asistenti u osob se zrakovým postižením

Ve skupině osobních asistentů odpovídalo na otázky pět žen. Osobní asistentky jsou ve věku od 23 do 28 let. Všechny osobní asistentky z tohoto šetření jsou studentky a všechny bydlí v Praze. Osobní asistentka číslo jedna, měla jednoho klienta, se kterým spolupracovala čtyři měsíce. Později se věnovala krátkodobým asistencím, což trvalo zhruba jeden a půl roku.

Asistentka číslo dvě pracuje s nevidomými již pět let v zařízení, kde vede i sociální rehabilitace. Asistentka číslo tři pracuje se svou klientkou dlouhodobě již tři roky. Asistentka číslo čtyři spolupracovala se třemi klienty. Asistenci se věnovala asi dva roky. Momentálně již s nevidomými nepracuje. Asistentka číslo pět pracovala se svou klientkou půl roku a poté spolupracovala s klienty v rámci krátkodobých doprovodů. S osobami se zrakovým postižením pracovala tři roky. Přehled, nalezneme v tabulce číslo dvě.

Tab. č. 2 Osobní asistenti u osob se zrakovým postižením:

<b>Respondenti</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Zaměstnání</b>	<b>Bydliště</b>
Os. asistent 1	Žena	28 let	Studentka	Praha
Os. asistent 2	Žena	25 let	Studentka	Praha
Os. asistent 3	Žena	23 let	Studentka	Praha
Os. asistent 4	Žena	25 let	Studentka	Praha
Os. asistent 5	Žena	24 let	Studentka	Praha

Je také důležité upozornit na úskalí, která jsou spojena s charakteristikou vybraného souboru. První z nich je určitě nízký počet respondentů. Porovnávám tedy odpovědi malého množství odpovídajících. Dalším je to, že všichni kromě jednoho respondenta jsou z Prahy. Nemohu tedy porovnat, zda například na vesnicích klienti využívají osobní asistence a podobně. Další úskalí je i v tom, že všechny dotazované ze skupiny osobních asistentů jsou ženy a téměř stejného věku. Nevíme tedy, jestli například muži mají jiné názory anebo zda by asistenti jiných věkových skupin odpovídali jinak.

## 6.5 Výsledky výzkumného šetření

### 1. Otázka:

#### a) **V čem myslíte, že je práce osobního asistenta u osob se zrakovým postižením specifická?**

**K 1:** Pracovník musí být empatický, vstřícný a mít pevné nervy a trpělivost. Klient říká, že práce s nevidomými není vždy jednoduchá.

**K 2:** Osobní asistence u osob se zrakovým postižením je specifická zejména v komunikaci asistenta s klientem. Asistent by měl znát specifika komunikace s touto cílovou skupinou.

**K 3:** Svá specifika má každá práce osobního asistenta. Specifika pro cílovou skupinu osob s postižením zraku jsou zejména taková, že asistent musí ovládat prostorovou orientaci a vědět, jak bezpečně vést klienta. Nahrazuje klientovi oči a měl by proto být bystrý a důsledný. Pokud jde o pomoc klientovi v domácnosti, měl by vědět, že to, co vezme do ruky, musí uklidit na to stejné místo nebo seznámit klienta se změnami, aby klient věc mohl bez problému najít.

**K 4:** Není tak fyzicky náročná jako například u osob s pohybovým postižením. Vyžaduje hodně komunikace a trpělivosti.

**K 5:** Je jiná v pravidlech, které se při této asistenci musí dodržovat. Jedná se zejména o pravidla komunikace.

### **Analýza odpovědí na otázku číslo 1**

Klienti se shodují na tom, že specifika osobní asistence u osob s postižením zraku jsou zejména v jednání s klienty a hovoří též o vlastnostech, které by měl asistent mít. Ve dvou případech klienti zmiňují trpělivost. Jeden klient hovoří o empatii, vstřícnosti a pevných nervech, které jsou důležitá při asistenci u zrakově postižených osob. Zdůrazňuje také, že práce s těmito klienti není vždy jednoduchá. Další klient hovoří ještě o jiných vlastnostech,

keré by měl asistent mít. Měl by být bystrý, důsledný, a zvládat orientaci v prostoru. Důležitým aspektem při osobní asistenci je dle klientů odborná znalost práce s touto cílovou skupinou. Zdůrazňují to, že by asistent měl znát pravidla komunikace a doprovázení, která jsou v tomto případě specifická a velmi důležitá. V jednom případě klientka zmiňuje také to, že osobní asistence u nevidomých není tak fyzicky náročná jako například u osob s tělesným postižením.

**b)**

**OA 1:** Asistentka shledává specifika v náplni práce s těmito klienty. S nevidomým klientem se musí zacházet a jednat jinak než například s osobou s Alzheimerovou nemocí.

**OA 2:** Specifika jsou především v komunikačních dovednostech. Vše je potřeba popisovat. Je proto důležitá slovní zásoba a schopnost vyjádřit se.

**OA 3:** Člověk má při této asistenci větší zodpovědnost, musí dávat velký pozor a vybírat vhodné trasy, terén a podobně. Klient spoléhá pouze na asistenta a nemůže si situaci kontrolovat.

**OA 4:** V tom, že klient musí asistentovi hlavně důvěřovat. Nedokáže si sám zkontrolovat, zda cesta, kterou s asistentem jdou, je bezpečná nebo, že asistent něco správně vyřídil na poště.

**OA 5:** Určitě v tom, že klient je ve většině případů soběstačný, mnoho si dovede zařídit sám. Sám si určuje, co a jak potřebuje a sám za sebe dovede rozhodovat. Je důležité zmínit, že se klienti se zrakovým postižením opravdu snaží, udělat co nejvíce věcí sami a asistent jim slouží pouze jako dohled - nahrazuje jim oči.

### **Analýza odpovědí na otázku číslo 1**

Každá z dotazovaných asistentek se zaměřila na jiná specifika práce u osob s postižením zraku. První asistentka odpověděla, že shledává specifika v náplni práce. Její odpověď byla bohužel velmi obecná a nevyplývá z ní nic konkrétního. Druhá asistentka hovoří o specifické komunikaci a že by asistent měl mít dobrou slovní zásobu pro práci s těmito osobami. Další asistentka zmiňuje to, že asistent je při této práci vystaven velké zodpovědnosti, což je jedna z vlastností, která by mu neměla chybět. V dalším rozhovoru se asistentka zmínila o důvěře klienta, kterou by měl mít ke svému asistentovi, protože nemůže na věci dohlížet sám. Poslední respondentka hovoří o tom, že specifika této práce jsou i v tom, že osoby z naší cílové skupiny se snaží, vykonat co nejvíce věcí sami a asistenta většinou shání jen v nezbytných případech, kdy potřebují dohled.

## Shrnutí

Odpovědi respondentů byly různorodé, protože každý se nad otázkou zamyslel trochu jinak. Tři z respondentů ze strany klientů hovoří o tom, že specifika jsou zejména v komunikaci s klienty se zrakovým postižením. O komunikaci jako specifiku hovoří také jedna asistentka. Jedna asistentka se zmiňuje o zodpovědnosti, která by neměla asistentovi chybět. Také klienti hovoří o některých vlastnostech jako o důležitých, při práci s naší cílovou skupinou. Jde o empatii, vstřícnost, bystrost, důslednost a ve dvou případech klienti hovoří také o trpělivosti. Ani jeden z klientů nemluví o zodpovědnosti asistenta. V jedné případě se osobní asistentka zmiňuje také o důvěře. Specifikem pro práci se zrakově postiženými je podle ní to, že klient musí svému asistentovi plně důvěřovat. Poslední asistentka mluví o tom, že ve většině případů jsou klienti soběstační a snaží se udělat pro sebe sami, co nejvíce to jde. Dovedou za sebe rozhodovat. Jeden z klientů upozorňuje také na to, že by asistent měl mít dobrou prostorovou orientaci. A jedna z klientek také říká, že specifika jsou v tom, že se jedná o nepříliš náročnou práci.

### 2. Otázka:

#### **a) Co si myslíte, že je úkolem osobního asistenta, v péči o osoby se zrakovým postižením?**

**K 1:** Úkolem asistenta je usnadnění každodenního života klienta. Dočasné nahrazení klientových očí.

**K 2:** Být nevidomým k ruce a být empatický a zodpovědný. Znat jejich problematiku.

**K 3:** Je to velmi individuální. Hlavním úkolem asistenta je pomoci člověku, který o pomoc požádal. Musí být spolehlivý, aby se klient mohl cítit bezpečně. Klient také říká „ *Rád bych upozornil na osobní hranice pracovníků. I mezi námi existuje řada lidí, kteří očekávají pomoc nad rámec smlouvy s pracovníkem. Vše má své pro a proti, vždy se však jedná, a to nejen u osob se zrakovým postižením, o určitý kontrakt, který spolu ti dva uzavřeli a tím by se měli oba řídit.* “

**K 4:** Přiblížit klientovi okolní svět, být jeho okem.

**K:5** Pomoci klientovi s tím, co potřebuje. Samozřejmě s ohledem na oboustrannou dohodu.

## **Analýza odpovědí na otázku číslo 2**

Tři klienti odpověděli, že úkolem asistenta je být nevidomému k ruce, pomoci mu s čím potřebuje. Jeden klient říká, že úkolem asistenta je usnadnění klientova života. Je náhrada jeho očí. Jedna klientka říká, že asistent by měl klientovi přiblížit svět svým okem. Opět zde dva klienti hovoří o vlastnostech, které by měl asistent mít. Jeden zmiňuje empatii a zodpovědnost a další neopomíná další důležitou vlastnost, kterou je spolehlivost. Klient by se měl cítit v jeho přítomnosti bezpečně. Zajímavé je, že jeden z klientů se zmiňuje o tom, že někteří klienti vyžadují po asistentovi pomoc nad rámec smlouvy, kterou spolu uzavřeli. Upozorňuje tedy na to, že úkolem asistenta by mělo být pouze to, co si ve smlouvě s klientem dojednal a udržovat tak mezi sebou určité hranice. Na to upozorňuje i další klientka, která říká, že by mělo jít především o oboustrannou dohodu. Jeden z klientů také zmiňuje, že asistent by měl být obeznámen s problematikou nevidomých.

**b)**

**OA 1:** Zejména jde o pomoc s doprovázením, vizuální pomoc při zajišťování chodu domácnosti, při trávení volného času nebo při studiu. Konkrétně: přečtení dopisu, doprovod k lékaři nebo na úřad, vyplnit složenku, vybrání vhodné kombinace barev oblečení, vyhledání informací na internetu nebo v knihovně, různé volnočasové aktivity- návštěva kulturních akcí, turistika, procházky apod.

**OA 2:** Doprovod a předčítání textů.

**OA 3:** Pomoci klientovi se záležitostmi, které sám nedovede vykonat vzhledem ke svému handicapu. Může sloužit i jako prevence sociální izolace a sociálního odlučování a kontakt se společenským prostředím

**OA 4:** Převzít za klienta odpovědnost v případě doprovodu a uvědomovat si, že jde o spolupráci s člověkem, který je na asistentovi v danou chvíli v jistém ohledu závislý. Klienti pokud mají jako doprovod asistenta, spíše vynechávají další kompenzační pomůcky jako je bílá hůl nebo vodící pes a jsou tak zcela závislí na asistentovi.

**OA 5:** Úkolem je určitě pomoci klientovi s tím, co potřebuje zařídit nebo udělat, doprovodit ho na určité místo na které potřebuje, vyhledat určité informace, předčítat co je potřeba. To vše by měl asistent dělat s ohledem na specifika, která při práci s nevidomými existují, tzn. dodržovat všechna pravidla doprovázení, komunikace a podobně

## **Analýza odpovědí na otázku číslo 2**

V případě této otázky se odpovědi asistentek téměř shodují. Čtyři asistentky se shodují, že úkolem asistenta je hlavně doprovod klienta na určité místo. Ve třech případech zmiňují předčítání klientům. Jedna z asistentek říká, že asistent by měl pomáhat v situacích, které klient nemůže zvládnout vzhledem ke svému handicapu. Další z odpovídajících také říká, že je důležité, aby si osobní asistent uvědomil, že má za klienta zodpovědnost a klient je na něm v dané chvíli závislý. Nejčastěji se jedná o doprovody k lékaři, na nákupy, předčítání textů, vyplňování složenek, vyhledávání informací a podobně. Pouze jedna asistentka z dotazovaných zmiňuje, že úkolem osobního asistenta je také zabránit sociální izolaci klienta a zajistit mu kontakt se společenským prostředím. Asistent by také měl dodržovat pravidla doprovázení a komunikace, což také jedna z asistentek zmiňuje.

## **Shrnutí**

V otázce, co je úkolem osobního asistenta osobní asistentky vyjmenovaly situace, se kterými většinou nevidomým pomáhají. Nejčastěji se shodly na doprovázení klientů a předčítání. Jedna z asistentek zmínila jako jediná, že úkolem asistenta, je i snažit se předejít klientovu sociálnímu vyloučení. Velmi zajímavá odpověď byla, když asistentka číslo čtyři odpověděla, že asistenti by si měli uvědomovat svou zodpovědnost za klienta, protože ti jsou většinou zcela závislí na svém asistentovi. Má zkušenost, že pokud má klient asistenta, vynechává kompenzační pomůcky jako je například bílá hůl nebo vodící pes. Odpovědi asistentek byly konkrétnější. Jedna dokonce vyjmenovala, co vše je prací asistenta. Konkrétně jde podle ní o: přečtení dopisu, doprovod k lékaři nebo na úřad, vyplnit složenku, vybrání vhodné kombinace barev oblečení, vyhledání informací na internetu nebo v knihovně, různé volnočasové aktivity- návštěva kulturních akcí, turistika, procházky apod. Klienti na otázku odpovídali stručněji a shodují se ve třech případech, že asistentovým úkolem je být nevidomému k ruce, tedy pomáhat mu s čím je potřeba. Jeden klient hovořil o tom, že asistent by měl sloužit jako náhrada klientových očí. Dva klienti zmiňují také vlastnosti, které by měl asistent mít. Tedy měl by být empatický, zodpovědný, spolehlivý. Jeden také upozorňuje na hranice ve vztahu osobní asistent a klient, které je potřeba dodržovat. Z odpovědí je zřejmé, že klienti i asistentky se zamýšleli nad otázkou trochu jinak. Klienti zmiňují, jaké vlastnosti by měl asistent mít a že by měl hlavně usnadňovat klientovi život. Asistentky naopak vyjmenovávají konkrétní úkoly asistenta a nezmiňují se o vlastnostech, které by měl mít. Obě skupiny se, ale shodují na tom, že asistent nahrazuje klientovy oči.



3. Otázka:

**a) Při asistenci preferujete vztah vůči asistentovi spíše přátelský? Nebo jste raději, když se vztah udrží na pracovní úrovni, tedy vztah zaměstnavatel-zaměstnanec?**

**K 1:** Klient je spíše pro vřelejší vztah, protože sám pracuje s lidmi. Rád komunikuje a asistentům vypráví o všem možném. Má rád klienty, kteří jsou schopní vydržet a aktivně mu naslouchat a vtipně reagovat. Nemá rád, pokud ho doprovází nějaký, podle jeho slov „psí čumák“, který umí hovořit pouze o počasí. Ví ovšem, že každý člověk je jiný a záleží hlavně na povaze dotyčného.

**K 2:** Spíše přátelský.

**K 3:** Klient říká, že jde o velmi individuální záležitost. Záleží na konkrétním pracovníkovi. Pokud je asistent podobného věku jako klient, dohodne se s ním většinou na tykání a pokud mají společné zájmy, tak není na škodu je společně sdílet. Člověk to, ale většinou sám vycítí. Pokud oba chtějí a rozumí si, nevidí důvod, proč by se neměli přátelit. Klient má ovšem zkušenost i s asistenty, kteří přichází skutečně jen splnit svou úlohu a tím pro ně asistence končí. Klient si nemyslí, že je to špatný přístup. Měl asistentku, která byla milá, spolehlivá a vždy vykonala svou práci a nic víc a klientovi to přišlo v pořádku. Jednalo se o starší, ženu a sám neviděl důvod se s ní přátelit. Na druhou stranu měl asistenta a přátelství jim vydrželo dodnes. Mají mnoho společného.

**K 4:** Klientka říká, že jde spíše o vzájemné sympatie. U jednorázových doprovodů nebo při pomoci s nákupem není potřeba přátelství rozvíjet. Přátelský vztah je ovšem ku prospěchu věci. U asistentů na volnočasové aktivity je podle ní přátelský vztah téměř podmínkou.

**K 5:** Určitě přátelský. Již několik let má asistentku a bez přátelských vztahů by spolupráce nejspíš nemohla fungovat tak dlouho.

**Analýza odpovědí na otázku číslo 3**

Jedna z klientek odpovídá, že záleží především na vzájemných sympatiích. Také říká, že při krátkodobém vztahu není třeba přátelství rozvíjet, ale pokud se jedná například o doprovody na volnočasové aktivity, je přátelský vztah téměř podmínkou. Jeden z klientů říká, že je spíše pro vřelejší vztah, protože sám pracuje s lidmi. Další klient je také spíše pro vztah přátelský a druhá klientka odpovídá, že upřednostňuje určitě přátelský vztah. Poslední klient říká, že záleží na tom, jak si s asistentem rozumí. Říká, že záleží na věku asistenta nebo i na jeho zájmech. Pokud jsou podobného věku nebo mají společné zájmy, většinou si s asistentem

tyká a vzniká u nich přátelský vztah. Pokud tomu tak není a s asistentem nemá mnoho společného, nevidí důvod přátelství vytvářet.

**b) Při asistenci preferujete vztah vůči klientovi spíše přátelský? Nebo jste raději, když se vztah udrží na pracovní úrovni, tedy vztah zaměstnavatel-zaměstnanec?**

**OA 1:** Určitě přátelský vztah, který ovšem musí mít jasně dané hranice, které by se neměly překračovat. Vztah by měl stále fungovat na profesionální úrovni. Důležité je nesdělovat klientovi informace o sobě, protože nikdy nemůžete vědět, kdy se znovu potkáte a může to komplikovat ostatní formy pomoci.

**OA 2:** Při krátkodobé asistenci profesionální vztah a u dlouhodobé je těžké vztah udržet na hranici profesionality a sklouzává do přátelského vztahu.

**OA 3:** Rozhodně přátelský vztah. Při dlouhodobé asistenci je vztah velmi intenzivní a nepříjde ji přirozené udržovat velké odstupy. Záleží však na tom, jak si dvojice sedne.

**OA 4:** Záleží na typu, délce a intenzitě spolupráce. I v přátelském vztahu by se ovšem měla udržet jistá míra profesionality. Záleží ovšem na sympatiích a oboustranné dohodě stran.

**OA 5:** Myslí, že pokud jde o jednorázový doprovod, není nutné vytvářet jakýkoli vztah. V dlouhodobé spolupráci se přátelský vztah buď vytvoří anebo ne. Záleží na tom, jak si oba rozumí, zda mají o čem hovořit, společných zájmech a podobně. Pokud si nesedí vůbec a nemají o čem mluvit, myslí, že zákonitě ani jednomu z nich nemůže být spolupráce příjemná. V tomto smyslu tedy skutečně preferuje vztah přátelský, ale určitě je dobré udržet si profesionální odstup. Dodržovat určité hranice.

**Analýza odpovědí na otázku číslo 3**

Asistentky ve čtyřech případech hovoří o přátelském vztahu, kde je nezbytné udržet určitou míru profesionality a nastavených hranic. Ve třech případech zdůrazňují rozdíly v navazování vztahů při dlouhodobé a krátkodobé asistenci. Tvrdí, že při krátkodobé asistenci není potřeba navazovat přátelský vztah.

**Shrnutí**

Asistentky i klienti ve většině případů mluví o tom, že preferují při spolupráci přátelský vztah. Asistentky se také ve čtyřech případech shodují na tom, že se snaží vždy zachovat svou profesionalitu i v přátelském vztahu s klientem. Asistentky ve třech případech zdůrazňují rozdíl ve vytváření vztahu při krátkodobých a dlouhodobých doprovodech. O tomto rozdílu hovoří i jedna z klientek. Jeden z klientů říká, že je to individuální záležitost. Pokud s asistentem má něco společného a rozumí si, jde o přátelský vztah.

4. Otázka:

a) **Existují nějaké hranice ve vašem vztahu k asistentovi, přes které byste nešel/a? Které?**

**K 1:** Po asistentovi by nechtěl, aby mu uvařil oběd nebo mu vyzvedl syna ze školky. Asistentova práce je doprovázet a to respektuje.

**K 2:** Důvěrnosti a sex.

**K 3:** Určitě by u sebe klient nebytoval svého asistenta. Například pokud by spolu byli večer na koncertě, což se stává a asistent by ho poprosil, zda by u něj mohl přespat, tak by zásadně odmítl. Nikdy by také nikomu, včetně své rodiny, nesdělil pin ke své kreditní kartě, na to je velmi háklivý. Zároveň říká, že se hranice během spolupráce mohou měnit. Je ovšem důležité zpočátku mít hranice nastaveny těsněji, protože podle klienta „*uvolnit se dají vždy, ale jejich náhlé navýšení po delší spolupráci není úplně jednoduché.*“ Nikdy by také například pracovníkovi nesvěřil klíče od bytu.

**K 4:** Klientka říká, že je spíše uzavřená a dávání hranic u ní není problém. Uvedla ovšem příklad, že její známá jezdí (někdy s manželem, někdy bez něj) se svou asistentkou na týden na chatu. To je pro ni nepředstavitelné.

**K 5:** Určitě existují. Hranice je nezbytné dodržovat. Příkladem může být zachování si soukromí apod.

**Analýza odpovědí na otázku číslo 4**

Všichni klienti se shodují na tom, že vytvoření hranic je velmi významné a dané hranice by nepřekročili. Jeden z dotazovaných za významné hranice, které by nepřekročil, ve vztahu ke svému asistentovi uvádí: vaření, vyzvednutí dítěte ze školky. Další hovoří, že by nepřekročil hranice týkající se důvěrností a sexu. Jeden z asistentů by si nepustil asistenta do svého soukromí, hovoří o přespávání u klienta, sdělování důvěrných informací, půjčování klíčů od bytu. O zachování soukromí hovoří i další klientka. Jedna klientka by s asistentem nikdy netrávila svou dovolenou. Jeden z klientů upozorňuje na to, že hranice se mohou společně s vytvářením vztahu měnit.

**b) Existují nějaké hranice ve vašem vztahu ke klientovi, přes které byste nešel/a? Které?**

**OA 1:** Pokud by vycítila, že klient má zájem o jiný než profesionální vztah. Doporučila by jiného asistenta

**OA 2:** Ano, jedná se především o intimní záležitosti

**OA 3:** Určitě ano. Nikdy zatím nemusela řešit jejich překračování a řešit zda je jí něco nepříjemné. Nedovede asi přesně odpovědět, o které hranice se konkrétně jedná.

**OA 4:** Nikdy by u klientů nepřešla na přátelský vztah, to by vnímala jako potencionálně velmi problémové. Myslí, že je těžké na otázku odpovědět. Z profesního hlediska by ovšem nešla do ničeho, co by se přičilo jejím osobním, morálním a profesním hodnotám a negativně by ovlivňovalo ji nebo jejího klienta.

**OA 5:** Hranice u ní určitě existují. Jedná se zejména o udržování profesionality i v přátelském vztahu ke klientovi. Nikdy by si například nevzala klienta domů, neprozradila mu o sobě informace jako je adresa a jiné důvěrné informace. Dál jsou to samozřejmě hranice týkající se intimních záležitostí. Snaží se také, aby se nenechala zlákat k vykonání více činností než je potřeba související s prodloužením doby asistence. Tedy například pokud jsou s klientem domluveni na dvou hodinách, kdy budou nakupovat oblečení, nenechá se přemluvit, aby strávila s klientem nebo klientkou ještě další dvě hodiny navíc. I když spolu mají přátelský vztah. Samozřejmě pokud se jedná o 15 minut zdržení, nejedná se podle ní v tomto případě o nějaké velké nedodržení hranic, které by mělo vést k větším potížím.

**Analýza odpovědí na otázku číslo 4**

V souvislosti s otázkou hranic se asistentky shodují ve třech případech, kdy hovoří o hranicích týkajících se intimity a důvěrností. V jednom případě asistentka uvádí jako svou hranici nepřekročení profesionality, tedy nechce si s klienty vytvářet přátelské vztahy. O udržování jisté profesionality a intimity hovoří i další asistentka, která jako hranici přidává nepřekračování stanovených pravidel, které si domluvili s klientem. Tedy držet se pravidel smlouveného kontraktu. Za důležité také považuje, nesdělovat klientovi důvěrné informace.

**Shrnutí**

Všichni respondenti se shodují, že nastavení hranic je důležité. Jeden klient a tři osobní asistentky jako hranice uvádějí nepřekročení intimity a sexuálních hranic. Dva klienti hovoří o zachovávání soukromí stejně jako jedna z asistentek. Ta ještě říká, že za důležité je nepřekračovat smlouvená pravidla a nesdělovat o sobě důvěrné informace. Jedna asistentka by

nepřekročila profesionální vztah. Jeden klient hovoří o tom, že by nikdy nechtěl po asistentovi, aby mu uvařil nebo vyzvedl dítě ze školky. A jedna z klientek by nejela se svou asistentkou na dovolenou.

#### 5. Otázka

**a) Stalo se vám někdy, že jste ukončil/a s nějakým asistentem spolupráci? Udělal něco, co Vám nebylo příjemné? Ztratil/a jste k němu důvěru?**

**K 1:** Ne zatím měl výborné spolupracovníky

**K 2:** Ano, vybral mu peněženku a peníze z bankomatu.

**K 3:** Měl asistenta, který mu od začátku nebyl sympatický a splňoval všechna negativní kritéria klienta. Téměř nemluvil, vypadal znuděně, nebyl si jistý tím, jak doprovázet. Jednalo s našťestí pouze o jednorázovou spolupráci. Upozornil ovšem zaměstnavatele asistenta, že si není jistý, zda je vhodným asistentem, protože jeho chování je poněkud zvláštní.

**K 4:** Ne nestalo.

**K 5:** Zatím měla na asistenty štěstí.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 5**

Ve třech případech klienti nemuseli asistenci ukončovat kvůli klientovu chování. V jednom případě si klient s asistentem nesedl a v jednom dokonce asistent klienta okradl.

**b) Stalo se vám někdy, že jste ukončil/a s nějakým klientem spolupráci? Udělal něco, co Vám nebylo příjemné? Nebo jste vůbec nechtěl/a s konkrétním klientem pracovat? Proč? Co bylo hlavním důvodem?**

**OA 1:** Neukončila spolupráci, ale stalo se, že s klientem nebyla dobrá spolupráce. Jednalo se o nevidomého seniora, který měl rodinu v zahraničí a byl sám. Byl arogantní a zlý a práce s ním asistentku netěšila.

**OA 2:** Odmítla asistenci klientce na kurzu keramiky, protože měla na asistenty velké nároky a ztěžovala práci. Také si odmítala asistenci platit, i když na to měla peníze od státu.

**OA 3:** Naštěstí ne. Se svou klientkou, se kterou pracuje od samého počátku, si skvěle rozumím.

**OA 4:** Asistentka pracovala s klientem, jež byl i lehce mentálně postižený a značně problémový ke svým asistentům. Bylo to velmi vyčerpávající a promítalo se to v asistentčině osobním životě, ale i ve spolupráci se samotným klientem. Měl velmi familiární chování. Při

doprovodu asistentku chytl za druhou ruku a podobně. Tvrdil také, že mu musí asistentka být k dispozici kdykoliv. Spolupráci musela ukončit, protože jeho chování bylo neúnosné. Jedná se o klienta, u kterého se asistenti často střídají.

**OA 5:** Nikdy spolupráci s nikým nepřerušila.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 5**

Asistentky ve třech případech s klientem ukončily spolupráci. Důvodem k ukončení spolupráce byla nepříjemná povaha klienta, jeho nadměrné požadavky a špatné chování. Ve dvou případech byly asistentky se svými klienty spokojené a nevznikl při spolupráci žádný větší problém, který by musely řešit.

#### **Shrnutí**

Jak ze strany klientů, tak ze strany asistentek byla ukončena v několika případech spolupráce a to zejména díky nevhodnému chování nebo špatné povaze jedné ze stran. U dvou asistentek a tří klientů se nemusely řešit žádné problémy s ukončováním spolupráce.

#### **6. Otázka**

**a) Jaký je pro Vás rozdíl ve formální a neformální asistenci? Tedy, v tom, s čím Vám pomáhá někdo cizí a co pro Vás dělá rodina? Existuje například něco, o co byste požádal/a raději někoho cizího než rodinu nebo naopak?**

**K 1:** Klient říká, že pokud má být upřímný, tak před rodinou se snaží dělat většího hrdinu a dokázat jí, že svou slepotu zvládá. Nemá rád lítost. O zrak přišel při dopravní nehodě, kterou sám zavinil a chce za to také nést následky. Velice děkuje své manželce za to, že o něj pečuje. Nedělá mu problém požádat ji o pomoc, ale zdůrazňuje, že raději vše dělá sám. Od asistentů nežádá víc než doprovod. Nedovede si představit, že by měl žádat cizího člověka o předčítání, uvaření kávy nebo pomoc při hygieně. Bylo by mu to nepříjemné a trapné.

**K 2:** Většinou nevyužívá asistentů a funguje pouze za pomoci rodiny a přátel.

**K 3:** Existují věci, o které raději požádá někoho cizího než členy rodiny. Říká že „*v životě každého dospělého člověka nastanou určité situace, které s rodinou sdílet nechce.*“ Na druhou stranu jsou i věci, o které raději požádá rodinu. Má k nim důvěru a ví co od nich čekat. Říká také, že jsou tu situace, kdy chce jít někam s někým cizím a nestranným. Vždy záleží na dané situaci, je to tedy individuální.

**K 4:** V běžném životě nevidí rozdíl. U činností jako je sport, kultura a podobně záleží na zájmech konkrétní osoby.

**K 5:** Rozdíly zde určité jsou. Pokud asistenci provádí někdo z rodiny, je Vám blíže. Požádáte ho i o něco, o co byste například cizího asistenta nepožádala. Samozřejmě to platí i naopak.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 6**

Klienti se vlastně shodují na tom, že rozdíly zde jsou. A že existují věci, o které raději požádají svou rodinu, ale naopak i věci, které raději svěří někomu cizímu. Jeden z klientů využívá zejména neformální asistence. Jeden z klientů také říká že „ *v životě každého dospělého člověka nastanou určité situace, které s rodinou sdílet nechce.*“

#### **b) Jaký je pro Vás rozdíl ve formální a neformální asistenci? Tedy, v tom, s čím pomůžete klientovy Vy a s čím mu vypomáhá rodina?**

**OA 1:** Vidí v tom veliký rozdíl. Osoby, jež mají pomoc rodiny a přátel jsou ve velké výhodě. Ke svým známým si dovolí více. Je zde důvěra. Ví co očekávat. U cizích asistentů mohou mít strach z toho, kdo jim bude pomáhat a jak si budou rozumět.

**OA 2:** V neformální asistenci je pomoc osobnější. Formální asistence má výhody ve své profesionalitě a změně pro klienta, který má alespoň částečný pocit samostatnosti.

**OA 3:** Rozhodně ano. Rodina by měla být vždy připravena pomoci a klient by neměl mít ostych o pomoc požádat. Pro některé klienty připadá vhod pouze formální typ osobní asistence, protože nechtějí svou rodinu obtěžovat. Je možné, že to u asistence za pomoci rodinných příslušníků funguje tak, že za dotyčného udělají vše a klient si raději najde cizího asistenta, který má pouze za úkol ho doprovázet a on si tak může vyřídit věci sám. Na což rodina nemusí mít čas.

**OA 4:** Určitě ano. Rodina nemá kapacitu na to, trávit s dotyčným svůj volný čas. Proto nastupují profesionální asistenti.

**OA 5:** Rozdíl zde určitě je. Ze strany rodiny a známých, nemusí mít klient strach, důvěřuje jim, a proto celková spolupráce může fungovat lépe. Samozřejmě u formální asistence se může postupem času vybudovat úplně stejný vztah a důvěra, ale vždy budou existovat věci, které klient cizímu člověku nesvěří.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 6**

Ve všech případech asistentky hovoří o rozdílu mezi formální a neformální asistencí. Hlavní rozdíl spatřují v tom, že neformální asistence má výhodu v tom, že klienti své rodině nebo známým více důvěřuje a ví co od nich čekat. Nevýhodou formální asistence je totiž to, že zde vznikají obavy, zda si budou vzájemně rozumět. Při formální asistenci se důvěra musí

vytvořit. Její výhodou je ovšem to, že se jedná o profesionální pomoc. Formální asistence většinou nastupuje ve chvíli, kdy příbuzní nebo přátelé, již nemají kapacitu na péči o svého blízkého.

### **Shrnutí**

Obě skupiny vidí mezi formální a neformální asistencí rozdíly. Rozdíly vidí zejména v otázkách důvěry. Jeden z klientů také říká že „ *v životě každého dospělého člověka nastanou určité situace, které s rodinou sdílet nechce*“.

#### **7. otázka**

##### **a) Co Vám osobní asistence přináší?**

**K 1:** Pocit jistoty, méně stresu, větší orientaci

**K 2:** Pomoc při složitém pohybu

**K 3:** Pocit jistoty při zvládání složitých tras, které nezná. Usnadňuje mu život a doprovod je pro něj tak jistější a bezpečnější. Na úřadě asistent nahrazuje oči a tak má klient kontrolu nad tím co podepisuje

**K 4:** Pohodlí, zjednodušuje a zrychluje život

**K 5:** Usnadňuje situaci a napomáhá s úkoly, které klient potřebuje.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 7**

Dle odpovědí klientů jim osobní asistence dává pocit jistoty a méně stresu. Zrychluje a zjednodušuje jim život. Asistenti jim pomáhají ve složitějším pohybu a orientaci v prostoru a díky tomu se cítí bezpečněji.

##### **b)**

**OA 1:** Pomáhá rozvíjet komunikační dovednosti na odborné úrovni a získat kontakt s lidmi. Většina klientů je příjemných a nabíjí ji pozitivní energií. Přináší zkušenosti a odborné znalosti

**OA 2:** Plat

**OA 3:** Pocit užitečnosti. Má pro ni smysl, když může pomáhat potřebným

**OA 4:** Uspokojení a radost, že dělá něco užitečného, také poznání vlastních hranic a schopností.

**OA 5:** Rozhodně přináší pocit užitečnosti a potřebnosti. Asistence je pro ni užitečně strávený čas, kdy někomu pomůže a sama sobě také udělá radost.



### **Analýza odpovědí na otázku číslo 7**

Třem asistentkám přináší osobní asistence pocit užitečnosti, radosti a uspokojení. Ve dvou případech se zmiňují též o tom, že jim přináší nové zkušenosti a dovednosti. Nové odborné znalosti, prohlubování komunikačních dovedností i poznávání svých vlastních hranic. Jedna klientka zmiňuje jako přínos osobní asistence pouze plat.

#### **8. otázka**

##### **a) Ve chvíli, kdy se rozhodnete pro využití služby osobní asistence, s čím většinou potřebujete pomoci?**

**K 1:** Doprovod po Praze- často dojíždí za klienty do Prahy.

**K 2:** Doprovod na úřady, k lékaři, za kulturou, do obchodů, na dovolenou.

**K 3:** Doprovod pokud nikdy nebyl na místě a nezná cestu nebo v případě, že se něco na obvyklé trase změnilo, například rozkopaná cesta apod. Také doprovod při jednání na úřadě- potřebuje kontrolora.

**K 4:** Určitě nakupování potravin, oblečení, jednání v bance, doprovod na neznámá místa nebo kam jezdí jen zřídka a cesta se jí nechce učit, návštěva veřejné knihovny - vyhledávání v katalogu apod., doprovod za kulturou.

**K 5:** Předčítání, procházky s dcerou, doprovody, pomoc v domácnosti, nákupy.

### **Analýza odpovědí na otázku číslo 8**

Všichni klienti uvádějí, že jde o pomoc při doprovodech. Nejčastěji se jedná o doprovody na neznámá nebo méně známá místa nebo na místa, kde se něco změnilo a klient si je tak nejistý. Jedna klientka a dva klienti zmiňují doprovody na úřady, jednání. Obě klientky a jeden z klientů využívají pomoc při nakupování. Další pomoc, kterou klienti využívají. Doprovody k lékaři, za kulturou, na dovolenou, na procházky s dětmi. Jedna z dotazovaných odpověděla, že jde i o pomoc v domácnosti nebo s předčítáním.

##### **b) Proč jste se rozhodl/a pomáhat právě nevidomým?**

**OA 1:** Pomoc nevidomým je zajímavá práce, která má více postupů. Seznámila se z několika nevidomými a zasáhly ji jejich příběhy.

**OA 2:** Pohybuje se u nich od malička, protože její matka s nevidomými pracuje

**OA 3:** Přivedla ji k tomu kamarádka. Určitě to byla i potřeba někomu pomáhat.

**OA 4:** Hledala praxi a narazila na sdružení Okamžik. Mnoho jiných zařízení ji nechtělo přijmout. Nejednalo se tedy o plánované zaměření se na nevidomé.

**OA 5:** K nevidomým se dostala, když sháněla praxi do školy a práce s nimi ji začala bavit.

### **Analýza odpovědí na otázku číslo 8**

Motivace osobních asistentek k práci u zrakově postižených osob byla různorodá. U dvou asistentek se jednalo o případ, kdy hledaly praxi do školy. Jedna z asistentek měla předpoklady k tomu pracovat s nevidomými, protože stejné práci se věnuje i její matka. Pro další, to byla potřeba pomáhat a k asistenci ji přivedla kamarádka. Zbývající asistentka měla možnost seznámit se s nevidomými a zaujaly ji jejich příběhy natolik, že se rozhodla začít s nimi pracovat.

#### **9. Otázka**

**a) Pro správnou spolupráci mezi osobním asistentem a klientem je bezpochyby důležitá důvěra. Co je pro vás tím hlavním důvodem (znamením), že můžete asistentovi věřit a spolehnout se na něj? Co konkrétně Vás přesvědčí. Jaké chování a jednání asistenta je pro Vás v otázce získání důvěry zásadní?**

**K 1:** Hodně záleží na prvním dojmu- tón hlasu, první slova. Je to těžké popsat, záleží hodně na vlastním instinktu, jestli máte k osobě důvěru nebo se budete bát, že se o vás nepostará správně.

**K 2:** Určitě je to jeho chování a vystupování.

**K 3:** Člověk je schopen vycítit z chování asistenta, jaký zhruba je. Stačí k tomu prvních pár minut. Záleží na tom, jak se s Vámi přivítá. Jestli jeho stisk ruky byl srdečný a upřímný nebo jestli je to pro něj povinnost. Také není dobré, když Vás někdo vede a nic neříká, neinformuje klienta, kudy jdou a podobně, což je k získávání důvěry také velmi důležité. Asistent by také neměl být příliš familiérní, to může být také spíše na obtíž. Faktorů, jež ovlivňují, zda důvěřovat nebo ne, je mnoho.

**K 4:** Je to velmi těžká otázka... asi by se rozhodovala na základě konkrétního člověka.

**K 5:** Asistenta je důležité nejprve poznat, teprve potom mu můžete začít důvěřovat. Zda mu věřit poznáte podle jeho chování. Z toho jak mluví, co říká apod.

### **Analýza odpovědí na otázku číslo 9**

Jeden z klientů říká, že důležitý je první dojem. S tím souhlasí i další klient, který říká, že záleží už na tom, jak vám asistent podá ruku. Jedna klientka naopak tvrdí, že je důležité asistenta nejprve poznat. Stejně jako další tři uvádí asistentovo chování, jako velmi důležité ve vytváření důvěry.

**b) Myslíte si, že je pro Vás velký rozdíl v jednání s klientem, s kterým spolupracujete dlouhodobě a s klientem, který potřebuje jednorázovou výpomoc? Jaký je to rozdíl? Co je pro Vás příjemnější dlouhodobá výpomoc nebo krátkodobá?**

**OA 1:** Záleží na typu člověka, vše se odvíjí od povahy daného klienta. Pokud si s klientem osobnostně sedí, tak určitě dlouhodobá. Pokud ne, tak upřednostňuje krátkodobou.

**OA 2:** Určitě ano. U dlouhodobé již víte, co od klienta čekat. Určitě je dlouhodobá spolupráce příjemnější, ale musíte si s klientem osobnostně sednout.

**OA 3:** Je to velký rozdíl, zda se s někým setkáváte pravidelně a jste na sebe zvyklý nebo ho vidíte jen jednou a naposledy. Raději mám dlouhodobější spolupráci, protože mi trvá, než si na někoho zvyknu a u krátkodobých doprovodů mi dlouho trvá, než opadne ostych.

**OA 4:** Nevidí v tom rozdíl. U krátkodobé spolupráce trvá jen chvíli, než se s klientem sladíte. U dlouhodobé spolupráce víte, jaký klient na Vás čeká a o čem s ním hovořit. U krátkodobé máte větší možnost poznat nové lidi. Obě zkušenosti jsou srovnatelné.

**OA 5:** Určitě v tom je rozdíl. Při krátkodobé neustále poznáváte nové lidi a vždy, je zde počáteční strach z toho na koho narazíte. U dlouhodobé spolupráce tento strach mizí. Víte co očekávat, klienta znáte.

#### **Analýza odpovědí na otázku číslo 9**

Ve čtyřech případech asistentky hovoří o rozdílu mezi krátkodobou a dlouhodobou asistencí. Při dlouhodobé již ví, co od klienta očekávat. U krátkodobých doprovodů převažuje nejistota ze setkávání s cizími lidmi. Na druhou stranu je ale příležitostí, jak poznat někoho nového. Záleží hodně na tom, jak se s klientem sladí. V jednom případě asistentka nevidí žádný rozdíl. Tři asistentky preferují dlouhodobou spolupráci, pokud si s klientem rozumí.

## 6.6 Závěry výzkumného šetření

Prostřednictvím tohoto výzkumného šetření jsem měla možnost poznat nové lidi, což pro mě bylo obrovskou zkušeností. Na začátku svého výzkumu jsme myslela, že se mi podaří získat více respondentů, což se bohužel nesplnilo. Všichni, kteří mi na otázky odpovídali, byli moc ochotní a vstřícní. Dokonce jsem dostala na otázky zpětnou vazbu ze strany klienta, který mi sdělil, že otázky pro něj byly velmi zajímavé a donutily ho přemýšlet nad věcmi, nad kterými nikdy nepřemýšlel. Považuji to za velmi kladnou odezvu a jsem ráda, že otázky byly pro klienta inspirující.

Závěrem bych měla odpovědět na otázky, které jsem si kladla na začátku mého šetření. **Jaké mají respondenti představy o osobní asistenci u zrakově postižených osob? Existují v jejich názorech rozdíly? Pokud existují, o jaké rozdíly se jedná? V čem se jejich názory shodují?**

Jak jsem již zmiňovala, bohužel na otázky odpovídalo málo respondentů. Původně jsem chtěla pracovat minimálně s deseti respondenty jak ze skupiny osobních asistentů, tak ze skupiny klientů osobní asistence se zrakovým postižením. Nepodařilo se mi to z několika důvodů. Nejprve jsem myslela, že by bylo možné udělat rozhovory s některými klienty ze sdružení Okamžik. Ale vzhledem k tomu, že na můj poslední dotaz ohledně diplomové práce nepřišla žádná reakce, nechtěla jsem již pracovníky sdružení dále obtěžovat. Protože jsem počítala s touto pomocí, tak mi na samotné šetření nakonec zbylo málo času. Respondenty jsem musela shánět náhodně přes přátele a podobně. Mnoho z respondentů, zejména ze strany klientů přislíbilo účast a nakonec se rozhovoru neúčastnili.

Při vyhodnocování odpovědí respondentů, jsem zjistila, že je velmi těžké dosáhnout vytyčeného cíle, který byl porovnat odpovědi osobních asistentů a klientů a zjistit tak, zda existují rozdíly v jejich představách o osobní asistenci a v čem se naopak jejich představy shodují. Důvodem bylo to, že ačkoli jsem se snažila otázky co nejvíce konkretizovat, každý z respondentů otázky chápal různě. Myslím, že velké rozdíly v pochopení otázek byly zejména mezi porovnávanými skupinami. Problémem bylo to, že otázky byly otevřené a respondenti netušili, na co přesně by se měli v odpovědích zaměřit. Většinu odpovědí na otázky nebylo možné porovnat, a tedy dojít k závěru na čem se klienti s asistenty shodují a v čem naopak rozcházejí. Bylo tedy možné pouze zjistit, jak si respondenti představují osobní asistenci u zrakově postižených osob.

Podle zjištěných výsledků služeb osobní asistence využívají osoby se zrakovým postižením proto, že jim zrychluje a zjednodušuje život. Asistenti jim pomáhají ve složitějším pohybu a orientaci v prostoru a díky tomu se cítí bezpečněji. Osobní asistence jim dává pocit jistoty a méně stresu. Nevidomí potřebují nejčastěji pomoc při doprovodech. Jedná se o doprovody na neznámá nebo méně známá místa anebo na místa, kde se něco změnilo a klient se pak cítí nejistě. Nejčastější doprovody jsou doprovody na úřady, na jednání, k lékaři, za kulturou, na nákupy, na procházky s dětmi. Může to být i pomoc v domácnosti nebo s předčítáním.

Respondenti také odpovídali na otázku, co je úkolem osobního asistenta. Jejich odpovědi byly nejčastěji, že úkolem asistenta je doprovázení nebo předčítání. Jedna z asistentek přidala další aktivity, při kterých by měl asistent pomáhat. Jedná se o vyhledávání informací na internetu nebo v knihovně, vyplňování složenek, vybírání vhodné kombinace barev na oblečení, čtení dopisů. Další asistentka jako jediná zmiňuje to, že úkolem osobního asistenta je snažit se předejít klientovu sociálnímu vyloučení. Zajímavou odpovědí byla také odpověď, že asistent by si měl hlavně uvědomovat svou zodpovědnost. Asistentka zmiňuje, že klienti většinou při osobní asistenci vynechávají pomůcky jako je bílá hůl nebo vodící pes a jsou teda zcela závislí na asistentovi. Klienti i asistentky se ovšem shodují, že úkolem osobního asistenta by tedy mělo být zejména nahradit klientovy oči, v situacích k nimž je potřeba zrak. Někteří klienti také do odpovědi na tuto otázku zahrnuli to, jaké by měl mít asistent vlastnosti. Podle odpovědí by měl být empatický, zodpovědný a spolehlivý. Jeden z dotazovaných klientů upozorňuje na hranice ve vztahu asistent klient, které by neměly být překračovány. Otázka dodržování hranic byla také součástí rozhovorů s oběma skupinami dotazovaných. Shodují se na tom, že hranice musí být nastaveny vždycky. Tři osobní asistentky a jeden z klientů zmínili jako důležité hranice nepřekročení intimity a sexuálních hranic. Dále respondenti zmiňovali zachování si soukromí. Například nenechat u sebe asistenta přespávat, nepůjčovat mu klíče od bytu, nesdělovat pin své karty. Jeden z klientů také hovoří o tom, že by asistenta nepožádal o to, aby mu uvařil nebo vyzvedl syna ze školky. Další klientka zmiňuje, že by nejela s asistentem na dovolenou. Jeden klient a také asistentka dávají důraz na nepřekračování smluvené kontraktu.

Jedna z otázek se týkala vztahu mezi asistentem a klientem. Ve většině případů se respondenti shodli na tom, že preferují přátelský vztah. Asistentky mluví o tom, že se i při navázání přátelského vztahu snaží udržet svou profesionalitu. Stejně jako jedna z klientek, zmiňují rozdíl v navazování vztahů při krátkodobé a dlouhodobé asistenci. Při krátkodobé

asistenci není potřeba navazovat přátelský vztah. Při navazování vztahu je důležitá i důvěra klienta v asistentovi schopnosti a celkově důvěra v jeho osobnost. Ptala jsem se klientů, jak si asistent jejich důvěru získá nejlépe. Jeden z nich říká, že záleží již na prvním dojmu. Další z klientů souhlasí a přidává, že je důležité už první podání ruky a to, co říká. Čtyři z klientů odpověděli, že záleží na tom, jak se asistent chová. Jedna z klientek řekla, že asistenta musí nejprve poznat, aby mu mohla důvěřovat. Respondenti v souvislosti s další otázkou říkají, že se jim již stalo, že museli ukončit spolupráci s určitým člověkem. Důvodem bylo zejména nevhodné chování dané osoby. Pět respondentů z obou dotazovaných skupin takový problém zatím nemuseli řešit.

Asistentkám přináší osobní asistence kromě platu pocit užitečnosti, radosti, uspokojení, nové zkušenosti a dovednosti. Dále nové odborné znalosti, prohlubování komunikačních dovedností i poznávání svých vlastních hranic. K osobní asistenci u těchto osob se asistentky dostaly prostřednictvím známých, vlastní zkušenosti s nevidomými nebo hledání praxe do školy. Jejich motivace k práci s touto cílovou skupinou tedy byla různorodá. Asistentky také shledávají rozdíl mezi tím, zda dělají krátkodobé asistence nebo dlouhodobé. Tři asistentky se shodují na tom, že upřednostňují dlouhodobou spolupráci s klientem, pokud si oba rozumí a mají něco společného. U dlouhodobé asistence již ví, co je čeká. Hovoří tedy o rozdílech krátkodobé a dlouhodobé asistence. U krátkodobé jde o to, že se musejí setkávat s cizími lidmi a převažuje zde nejistota z toho, jak bude asistence probíhat. Na druhou stranu je to možnost poznávat nové lidi. Klienti i asistentky také vidí rozdíly ve formální a neformální asistenci. Rozdíly jsou zejména v otázkách důvěry. Jeden z klientů uvádí, že jsou věci, které raději sdílí s někým cizím než s někým z rodiny.

Na otázku jaká specifika má osobní asistence u zrakově postižených, odpovídali dotazovaní různě. Tři klienti a jedna asistentka zmínili specifika v komunikaci se zrakově postiženými. Jedna z asistentek mluví také o zodpovědnosti, kterou asistent za klienta má. Klienti také hovoří o vlastnostech, které by měl mít asistent pro práci s těmito osobami. Jde o empatii, vstřícnost, bystrost, důslednost a trpělivost. Důležitá je také důvěra klienta v asistenta. Jedna asistentka uvádí, že specifikem práce osobního asistenta je to, že lidé se zrakovým postižením, bývají téměř soběstační a to co zvládnou, si chtějí udělat sami. Další z asistentek také zmiňuje, že nejde o příliš náročnou práci po fyzické stránce.

## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo představit problematiku nevidomých a upozornit na specifika, která přináší osobní asistence u osob se zrakovým postižením. Cílem bylo také popsat, jak by měla vypadat spolupráce mezi osobním asistentem a klientem při osobní asistenci u zrakově postižených osob. Práce měla seznámit se základními pojmy, které se týkají zraku a zrakového postižení a také s tím kdo jsou zrakově postižené osoby a jaké psychosociální aspekty jim ovlivňují život. Úkolem bylo i popsat možnosti, které mohou zrakově postižení využívat. Představit kompenzační pomůcky, sociální služby, které jsou pro ně vhodné i jednotlivé organizace a zařízení. V neposlední řadě bylo jejím úkolem seznámit čtenáře s osobní asistencí u zrakově postižených, jaká má specifika a tedy jakým způsobem by se mělo s osobou s postižením zraku jednat. Úkolem bylo také popsat vztah mezi osobním asistentem a klientem se zrakovým postižením a úskalí tohoto vztahu. Ve výzkumném šetření jsme měli zjistit odpovědi na otázky: Jaké mají respondenti představy o osobní asistenci u zrakově postižených osob? Existují v jejich názorech rozdíly? Pokud existují, o jaké rozdíly se jedná? V čem se jejich názory shodují? Vzhledem k malému počtu respondentů a nevhodně zvolených některých otázek nebylo téměř možné nalézt rozdíly a ani v čem se odpovědi obou dotazovaných skupin shodují. Odpovědi byly různorodé, a proto se většinou nedaly porovnávat. Bylo možné zjistit pouze to, jaké jsou představy respondentů o tom, jak by měla osobní asistence u osob se zrakovým postižením vypadat.

## Seznam použité literatury

### a) prameny:

BELŠAN, P., GŮROVÁ, K., MATYSKOVÁ, K., MICHÁLEK, M., ŠPAČEK, L., *Nahlédnutí do života beze zraku aneb Jak se vyhnout diskriminaci lidí se zrakovým postižením*, 2007, ISBN 978-80-86932-15-6

HAMADOVÁ, P., KVĚTOŇOVÁ, L., NOVÁKOVÁ, Z., *Oftalmopedie-texty k distančnímu vzdělávání*, Paido- edice pedagogické literatury, Brno: 2007, ISBN 978-80-7315-159-1

HERLE, P., MAZAL, Z., *Oftalmologie pro všeobecné praktické lékaře*, Nakladatelství Dr. Josefa Raabe, s.r.o., Praha: 2011, ISBN 978-80-86307-89-3

HRDÁ, J., *Osobní asistence- příručka postupů a rad pro osobní asistenty*, Praha: POV, 1997

KACANU, E., *J sme invalidé*, Mutabene, Praha: 2001, ISBN 80-86745-05-8

KEBLOVÁ, A., *Zrakově postižené dítě*, SEPTIMA, s.r.o., Praha: 2001, ISBN 80-7216-191-1

KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*, Portál, s.r.o., Praha: 1997, ISBN 80-7178-150-9

KREJČÍŘOVÁ, O. a kol., *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, Eteria s.r.o., Praha: 2002, ISBN 80-238-8729-7

LUDÍKOVÁ, L., *Speciální pedagogika*, Univerzita Palackého: Olomouc, 2003, ISBN 80-244-0873-2

MATOUŠEK O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, s.r.o., 2008, ISBN 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. eds, *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, Praha: Portál, s.r.o., 2005, ISBN 80-7367-002-X



MATYSKOVÁ, K., *Kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením*, Okamžik, Praha:2009, ISBN 978-80 -86932-24-8

MICHÁLEK, M., *Nebojte se nevidomých!, Od příležitostné pomoci k dobrovolnictví*, Okamžik, Praha:2004, ISBN 80-903247-3-8

MICHÁLEK, M., *Zavřené oči*, Praha: Okamžik, 2007, ISBN 978-80-86932-12-5

MORAVCOVÁ, D. *Zraková terapie slabozrakých a pacientů s nízkým vizem*, Praha: Triton, 2004 ISBN 80-7254-476-4

NOVOHRADSKÁ, H., *Vybrané kapitoly z oftalmopedie*, Ostrava: 2009, ISBN 978-80-7368-731-1

PITROVÁ, Š. a kol., *Chraňte svůj zrak*, Praha: Grada Avicentrum, 1993 ISBN 80-7169-037-6

SCHMIDBAUER, W., *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, Portál, s.r.o, Praha: 2000, ISBN 80-7178-312-9

SLOWÍK, J., *Speciální pedagogika*, Grada Publishing, a.s., Praha: 2007, ISBN 978-80-247-1733-3

TOMEŠ, I.A kol., *Sociální správa- Úvod do teorie a praxe*, Portál s.r.o., Praha: 2002,2009, ISBN 978- 80- 7367- 483-0

#### **b) užité encyklopedie a slovníky**

MATOUŠEK, O., a kol, *Encyklopedie sociální práce*, Portál s.r.o., Praha: 2013, ISBN 978-80-262-0366-7

### **c) elektronické dokumenty nebo jejich části**

*Is Braillnet*, [online], [cit. 23.6.2014], Dostupné z WWW<[http://is.braillnet.cz/pomucky\\_vypi\\_s.php?name=&spe%5B%5D=5](http://is.braillnet.cz/pomucky_vypi_s.php?name=&spe%5B%5D=5) >

*Česká asociace zrakově handicapovaných sportovců*, [online], [cit. 19.6.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.cazhs.cz/o-nas/zdravi/>>

*Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené*, [online], [cit. 21.6.2014], Dostupné z WWW: <http://kompenzacnipomucky.blogspot.cz/2010/05/kompenzacni-pomucky-konkretni-ukazky.html>

*Kompenzační pomůcky pro nevidomé*, [online], [cit. 24.4.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.multiweb.cz/koponev/>>.

*Ministerstvo práce a sociálních věcí*, [online], [cit. 17.6.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>

*Neviditelná výstava*, [online], [cit. 12.6.2014], Dostupné z WWW: <<http://neviditelna.cz/> >

*Nevidomí mezi námi*, [online], [cit. 14.4.2014], Dostupné z WWW: <[http://www.nevidomimezi.nami.cz/main/nmn/Texty/Komunikace/zasady\\_komunikace.html](http://www.nevidomimezi.nami.cz/main/nmn/Texty/Komunikace/zasady_komunikace.html)>

*Okamžik sdružení pro podporu nejen nevidomých*, [online], [cit. 28.4.2014 ], Dostupné z WWW: <[http://www.okamzik.cz/main/okamzik/O\\_nas/index.html](http://www.okamzik.cz/main/okamzik/O_nas/index.html)>

*Okamžik sdružení pro podporu nejen nevidomých*, [online], [cit. 28.4.2014 ], Dostupné z WWW: <[http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Asistence\\_deti/index.html](http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Asistence_deti/index.html)>

*Palata, domov pro zrakově postižené*, [online], [cit. 28.4.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.palata.cz/poskytovane-sluzby.html> >

*Pandatron*, [online], [19.6.2014], Dostupné z WWW:<[http://pandatron.cz/?525&braillovy\\_ru\\_kavice](http://pandatron.cz/?525&braillovy_ru_kavice)>

*Pobytové rehabilitační a rekvalifikační středisko pro nevidomé Dědina o.p.s.*, [online], [cit.15.2.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.dedina.cz/barva/rekva.html>>

*SONS* [online],[cit. 20.4.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.sons.cz/klasifikace.php>>.

*SONS* [online],[cit. 20.4.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.sons.cz/>>

*SONS* [online],[cit. 20.4.2014], Dostupné z WWW: <<http://www.sons.cz/kdojezp.php>>

*Světluška*, [online], [cit.28.4.2014], Dostupné z WWW: <[http://svetluska.centrum.cz/Kavarna\\_POTME.phtml](http://svetluska.centrum.cz/Kavarna_POTME.phtml)>

*Tyflokabinet České Budějovice* [online], [cit. 21.6.2014], Dostupné z WWW:<<http://www.tyflokabinet-cb.cz/brail.htm>>.

*Tyflokabinet České Budějovice* [online], [cit. 23.6.2014], Dostupné z WWW:<[http://www.tyflokabinet-cb.cz/y\\_gal\\_klasika.htm](http://www.tyflokabinet-cb.cz/y_gal_klasika.htm)>

*Tyfloservis*, [online],[cit. 24.4.2014],Dostupné z WWW: <<http://www.tyfloservis.cz/zakladni-udaje.php>>.

*Zákony pro lidi*, [online], [cit19.6.2014], Dostupné z WWW:<<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>>

*Zákony pro lidi*, [online], [cit19.6.2014], Dostupné z WWW:<<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-73>>

*Zákony pro lidi*, [online], [cit19.6.2014], Dostupné z WWW:<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>